

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

ROSANA AMÂNCIO PEREIRA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA: estudo sobre o nível de satisfação
dos seus usuários**

JOÃO PESSOA

2013

ROSANA AMÂNCIO PEREIRA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA: estudo sobre o nível de satisfação
dos seus usuários**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Graduação
em Biblioteconomia da Universidade
Federal da Paraíba como requisito
obrigatório para a obtenção do grau
de Bacharela.

Orientador(a): Prof.^a Ms. Genoveva
Batista do Nascimento

**JOÃO PESSOA
2013**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P436s Pereira, Rosana Amâncio.

O serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba: estudo sobre o nível de satisfação dos seus usuários. / Rosana Amâncio Pereira. – João Pessoa: UFPB, 2013.

83 f.: il.

Orientador(a): Prof^a. Ms. Genoveva Batista do Nascimento.
Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Serviço de referência. 2. Satisfação do usuário. 3. Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 024:025.5(043.2)

ROSANA AMÂNCIO PEREIRA

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA:** estudo sobre o nível de satisfação dos seus usuários

APROVADA EM: 11/09/2013

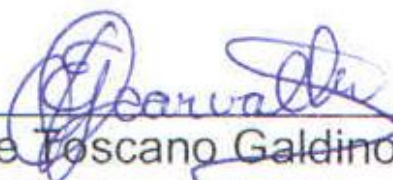
BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Ms. Genoveva Batista do Nascimento
Orientadora



Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva
Membro - UFPB



Prof^a. Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho
Membro - UFPB

A você meu pai, que com sua simplicidade e admiração não deixou de acreditar na minha capacidade, a pessoa mais importante da minha vida. **Dedico!**

AGRADECIMENTOS

A Deus, que desde o ventre da minha mãe vem me dando força e sabedoria para enfrentar todas as dificuldades da vida, pois se consegui chegar até aqui foi porque ele permaneceu comigo.

Aos meus pais João Amâncio Pereira e Maria do Socorro, pois eles, mesmo sem terem formação escolar alguma, foram meus maiores incentivadores nos estudos alegando ser este, o primórdio do sucesso pessoal e profissional. Obrigada por permitirem que eu me afastasse. Sei que, no início, foi tão difícil pra vocês quanto pra mim. O apoio de vocês foi primordial para eu criar coragem de deixar a nossa cidade amada, Santana dos Garrotes – PB, e vir em busca da realização desse sonho na cidade grande.

Aos meus 13 irmãos, em especial Simone e Fernando Amâncio, que se fizeram mais presentes durante esse curso, quer sejam ajudando com o dinheiro da xerox no início, quer me fazendo companhia e incentivando quando comecei trabalhar o dia todo, tendo que ficar acordada até tarde para estudar. A confiança de vocês me impulsiona pra realizar coisas que antes eu achava impossível.

À minha orientadora professora Ms. Genoveva Batista do Nascimento, primeiramente por ter aceitado me orientar. Por ter se colocado sempre a disposição para ajudar mesmo em momentos difíceis e se fazer presente também como amiga, me apoiando e aconselhando desde o início do curso, por contribuir diretamente para a minha formação. Sou grata por tudo o que me ensinou e, principalmente, pela amizade, confiança, estímulo, paciência e compreensão.

Aos colegas de curso, que aprendi a amar e com quem dividi muita coisa durante esses cinco anos, em especial Alexsandra Santos, Ana Lúcia, Sara Travassos e Yanna Nóbrega, verdadeiras irmãs que vou lembrar pra sempre.

Aos amigos, em especial Edcleyton Bruno, Jacqueline de Castro Rimá, Marilene Freire e ao casal Giulianne Monteiro e Gustavo Nogueira pelo apoio durante o desenvolvimento desse trabalho.

Ao corpo docente do curso de Biblioteconomia da UFPB em especial as professoras que foram também amigas Deise Santos e Maria Amélia Teixeira.

As professoras Ms. Ediane Toscano e Dr^a Eliane Paiva por aceitarem fazer parte da banca.

À Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba por permitir a realização da presente pesquisa.

A senhora Maria do Céu Paulino (Dona Céu) por me acolher em sua casa, mesmo sem me conhecer, quando eu estava cheia de sonhos e sem nenhuma condição financeira para realizá-los. Muito obrigada por contribuir para o meu amadurecimento e me ajudar quando eu ainda não conhecia nada dessa cidade.

Aos residentes da RUMF- Residência Universitária Masculina e Feminina, entre os anos de 2008 e 2013, quando esse lugar foi minha casa, onde conheci tantos amigos e tanto aprendi. Obrigada a todos que conviveram comigo nesse espaço, independentemente do grau de proximidade: pela amizade, companhia, conversas, troca de conhecimentos e por servirem de exemplo e inspiração. Em especial Rosimere Lima, Rosineide Félix, Malú Micilly e Tarliene Pedrosa.

Aos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, por aceitarem fazer parte deste estudo, como sujeitos da minha pesquisa.

A todos que me apoiaram, me incentivaram e me encorajaram para que hoje este trabalho estivesse pronto e eu pudesse concluí-lo na certeza de que melhores dias virão.

A vocês, muitíssimo obrigada!

*“A verdadeira felicidade está na própria casa,
entre as alegrias da família.”
(Leon Tolstoi)*

RESUMO

O Serviço de Referência de uma unidade de informação é um dos mais importantes serviços prestados aos usuários, por se tratar de um serviço humanista onde o tratamento aos que dele se servem, deve ser de alta presteza, permitindo que eles adquiram informações sobre o uso de serviços e produtos da unidade. Esta pesquisa objetiva analisar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, campus I João Pessoa, quanto ao serviço de referência desta. O universo da pesquisa é composto por 30 (trinta) usuários escolhidos de forma aleatória. Como instrumento da pesquisa, utilizou-se o questionário. Trata-se, portanto, de uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório, tendo abordagens quantitativas e qualitativas para análise dos dados. Os resultados obtidos indicam que os usuários da Biblioteca Central são, em sua maioria, estudantes de graduação do sexo feminino com idade de até 25 anos, dos cursos de Engenharia de Alimentos, Engenharia Mecânica, Farmácia e Biblioteconomia, aonde os frequentadores vão a fim de realizar pesquisa acadêmica, de duas a três vezes por semana. Quanto ao conhecimento do serviço de referência, obtiveram-se afirmações positivas referentes à ajuda prestada pelo bibliotecário de referência. Outros classificaram o serviço de médio a bom, sendo que uma pequena parte considera-o péssimo. Conclui-se que os usuários desconhecem parte dos serviços prestados pela Biblioteca Central e que, para a melhoria destes serviços é imprescindível que sejam feitas divulgações dos mesmos, além de colocar à frente funcionários mais dinâmicos. É relevante mencionarmos que, para um bom funcionamento de uma biblioteca, não basta haver um acervo atualizado: é preciso que haja funcionários dedicados e capacitados para caminhar para uma evolução do saber. O serviço de referência precisa interagir com o usuário: só assim, o nível de satisfação do mesmo com o serviço estará cada dia mais elevado.

Palavras-chave: Serviço de referência. Satisfação do usuário. Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.

ABSTRACT

The Reference Service of a information's unity is one of the most important services provided to users, because it is a humanistic service where treatment to user must be of high agility, enabling him to obtain information on the services and products of unit. This research aims to analyze the level of users' satisfaction of the Central Library of the Federal University of Paraíba, as the reference of this service. The research consists of thirty (30) members chosen randomly. As a research instrument was used the questionnaire. This work is a survey of descriptive and exploratory research, with quantitative and qualitative approaches to data analysis. The results indicate that users of the Central Library are mostly undergraduates, of female genre and they has less than 25 years. Additionally, they are studying food engineering, mechanical engineering, pharmacy and librarianship and they go two to three times per week. Regarding knowledge of the reference services, we obtained positive affirmations regarding the help provided by the reference librarian, others rated the service medium to good, with a small part consider it bad. We concluded that users are unaware of the services provided by the Central Library and the improvement of these services is essential is made of the same disclosures as well as putting forward the most dynamic employees. It is relevant to mention that for a proper functioning of a library not just be a collection date, you need that may have dedicated and able to walk to an evolution of knowledge. The referral service must interact with the users, just so the same level of satisfaction with the service is increasingly high.

Keywords: Reference service. Satisfaction's user. Library.

LISTAS DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Sexo.....	31
GRÁFICO 2 - Idade.....	32
GRÁFICO 3 - Categoria do Usuário	33
GRÁFICO 4 - Motivo da visita a Biblioteca.....	34
GRÁFICO 5 - Frequência na Biblioteca	35
GRÁFICO 6 - Conhecimento do SR oferecido pela BC (Orientação ao Usuário)	36
GRÁFICO 7 - Ajuda por um profissional do SR	37
GRÁFICO 8 - Êxito na ajuda	38
GRÁFICO 9 - Nota para o SR da BC-UEPB.....	39
GRÁFICO 10 - Conhecimento e uso do SR	40
GRÁFICO 11 - Conhecimento e uso do empréstimo	40
GRÁFICO 12 - Conhecimento e uso do serviço de renovação eletrônica	41
GRÁFICO 13 - Conhecimento e uso do acesso ao portal da CAPES	42
GRÁFICO 14 - Conhecimento e uso do COMUT – Comutação Bibliográfica.....	43
GRÁFICO 15 - Conhecimento e uso do serviço de normalização	44
GRÁFICO 16 - Quanto ao atendimento pelo bibliotecário de referência.....	45

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	OBJETIVOS.....	13
2.1	Objetivo Geral.....	13
2.2	Objetivos Específicos.....	13
3	ESTUDO DE USUÁRIOS: uma breve revisão.....	14
3.1	Usuários da Informação.....	16
4	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	18
4.1	Biblioteca Universitária.....	18
4.2	O serviço de Referência.....	19
4.3	O Papel do Bibliotecário no Serviço de Referência.....	20
5	A BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA: o ambiente da pesquisa.....	24
5.1	Apresentando a Biblioteca.....	24
5.2	O serviço de referência na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.....	26
6	PERCURSO METODOLÓGICO.....	28
6.1	Tipo de Pesquisa.....	28
6.2	Sujeitos da Pesquisa.....	29
6.3	Instrumento de Coleta de Dados.....	30
7	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	31
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
	REFERÊNCIAS.....	51
	APÊNDICE.....	54
	ANEXOS.....	59

1 INTRODUÇÃO

Toda biblioteca busca como resultado final a satisfação do usuário e para isso é necessário que haja um retorno da instituição/usuário e usuário/instituição em relação ao serviço de referência prestado. Assim, é importante que as instituições utilizem os resultados dos estudos realizados sobre a satisfação dos usuários, neste âmbito, objetivando melhorias e tomadas de decisão em geral.

De acordo com Xavier e Belluzzo (1996, p. 3):

Qualquer Biblioteca pretende atingir como meta final à satisfação do usuário, sendo o ponto convergente dos serviços, meios e fins o atendimento com eficiência e eficácia. O ponto final da transferência da informação é o chamado Serviço de Referência e da sua qualidade depende o reconhecimento e valorização da biblioteca por uma sociedade que precisa de informação para o seu avanço social, cultural, científico e tecnológico.

Ademais, cresce a cada dia o número de serviços de informação oferecidos pelas instituições. Contudo, é necessário que as bibliotecas verifiquem se o seu cliente/usuário está satisfeito para não correr o risco de perdê-lo. E tão importante quanto oferecer um serviço é saber se o mesmo foi realizado com presteza. O usuário é, portanto, a pessoa mais indicada para julgar a qualidade do serviço que recebe, pois ele é o elemento chave na instituição já que todos os serviços são realizados em função dele. Essa satisfação pode ser medida de várias formas desde que a unidade consiga identificar se a necessidade informacional do seu usuário foi sanada ou não.

A escolha do tema partiu de estudos teóricos realizados na disciplina Disseminação e Transferência da Informação no quarto período do curso. Tais conteúdos despertaram o interesse com relação às atividades desenvolvidas nesse serviço. A literatura mais trabalhada foi o livro “A prática do Serviço de Referência” de Dennis Grogan, que é uma literatura estonteante. Além disso, a motivação foi impulsionada pelo fato de que o trabalho de referência é, “[...] uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender” (GROGAN, 1995, p.22).

Visto que uma das atividades mais importantes da biblioteca é a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos usuários em busca de informação, resolvemos avaliar como este serviço está sendo desempenhado na biblioteca que usamos como Laboratório de Práticas durante a graduação - a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – *Campus I*, João Pessoa – PB. Assim, a questão que norteia nossa pesquisa é **“A Biblioteca Central oferece um serviço de referência satisfatório para os seus usuários?”**.

Destarte, esta pesquisa tem como intuito contribuir para a área da Biblioteconomia, disseminando sobre os serviços de referência oferecidos pela Biblioteca Central da UFPB a comunidade acadêmica, professores, servidores entre outros, através do olhar dos seus usuários. Visa, também, apresentar informações que fomentem a elaboração de outras pesquisas semelhantes por outros pesquisadores.

2 OBJETIVOS

Para responder ao questionamento desta pesquisa, definimos os seguintes objetivos:

2.1 Objetivo Geral

- Analisar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba quanto ao Serviço de Referência (SR).

2.2 Objetivos Específicos

- Traçar um perfil dos usuários da BC-UFPB;
- Mostrar as necessidades dos usuários da BC-UFPB quanto ao SR;
- Identificar os pontos positivos e negativos do Serviço de Referência da BC-UFPB.

3 ESTUDO DE USUÁRIOS: uma breve revisão

De acordo com Choo (2003), o estudo de usuários é uma temática que vem sendo pesquisada desde a década de 40 por bibliotecários e/ou administradores de centros de informação, laboratórios, etc. que precisavam de dados para planejar seus serviços.

Segundo Ferreira (2002, *apud* COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009), desde 1948, por meio de um trabalho apresentado por Bernal e Urquhart na Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, o estudo de usuários passou a ser considerado a maneira como cientistas e técnicos procediam para obter informação.

A partir daquele momento, tais estudos passaram por diversas e diferentes fases durante o século passado:

- Inicialmente, no final da década de 40, os estudos de usuário tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Estes estudos restringiram-se à área de Ciências Exatas;
- Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, abrangendo já, as Ciências Aplicadas;
- Só na década de 60 é que se enfatiza o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados;
- Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo a outras áreas do conhecimento tais como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Datam dessa década, os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema;
- A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

De acordo com a evolução natural, a cada década foram aparecendo novos estudos na área. Estudos esses cada vez mais aprofundados, sem perder a essência, que é identificar as necessidades dos usuários. Diante dessas novas descobertas vieram os diversos conceitos de Estudos de Usuários na visão de vários estudiosos.

Para Gómez Hernández (2002, *apud* LUCAS et al, 2008), os estudos de usuários são conjuntos de estudos que tratam de analisar qualitativamente e

quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos, em relação ao seu consumo de informação.

De acordo com Figueiredo (1979, p. 70):

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de uma maneira adequada.

A autora ainda define que,

Os estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos. (FIGUEIREDO, 1991, p. 24)

Ainda segundo Figueiredo (1979), a partir desses estudos, o bibliotecário pode responder por que, como e para quais fins os indivíduos usam a informação, bem como os fatores que afetam o uso, servindo ainda como canais de comunicação entre a biblioteca e a comunidade à qual serve.

Além disso, Figueiredo (1979, p. 87) explica que as descobertas nos “resultados dos estudos de usuários, embora não usualmente generalizáveis, oferecem, contudo uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na consulta das bibliotecas e/ou de suas coleções”.

Portanto, estudos de usuários são estudos realizados para identificar as necessidades e os desejos dos usuários de uma determinada biblioteca, no intuito de satisfazer essas necessidades e aumentar, nesses usuários, o grau de questionamento em relação aos serviços que lhes são oferecidos e para realizar melhorias na forma como essas informações estão sendo disponibilizadas.

Podemos perceber ainda, que o estudo de usuários pode ser utilizado como uma ferramenta importantíssima para a administração das unidades de informações, a fim de prestarem seus serviços aos usuários de forma satisfatória e com qualidade.

3.1 Usuários da informação

Podemos dizer que o usuário é a razão de existir de uma biblioteca, pois para eles estão direcionados todos os serviços desta. Segundo Guinchat e Menou (1994), o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, visto que a única justificativa das atividades deste sistema é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Ainda de acordo com os autores supracitados, o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação. Ele é um fator dinâmico, mas pode ser também, um fator de resistência se desconhece os mecanismos da informação e se retém informações.

Do ponto de vista de Moraes (1994, p. 219 *apud* SANTIAGO 2009), “usuários da informação são indivíduos, grupos de comunidade, favorecidos com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação”.

Já para Sanz Casado (1994, p. 19 *apud* NASCIMENTO 2011), “usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades”.

Dessa forma, podemos entender que usuário da informação é todo e qualquer sujeito que possui necessidades informacionais e procuram supri-las na biblioteca ou em outro ambiente que possa satisfazê-las.

Outra definição de usuário da informação é que é o “usuário concreto que obtém informação disponibilizada pelo sistema documentário, e consumidor da informação é aquele que se apropria e faz uso, isto é, passa a consumir informação” (CHOCEN, 1998 *apud* NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002).

Uma vez que para Moraes, o usuário da informação é aquele que é favorecido e, para Sanz Casado, ele já é usuário pelo simples fato de necessitar da informação, Chocen diferencia usuário de consumidor da informação, onde o usuário é o que obtém a informação nos sistemas de informação descritos por Moraes e passa a ser consumidor ao se apropriar e utilizar dessa informação.

Tendo em vista todas as abordagens feitas pelos autores, podemos concluir que usuário da informação é o indivíduo que busca a informação, e que faz uso de espaços nas unidades de informação, para suprir suas necessidades informacionais, lembrando que o usuário da informação não é apenas aquele que faz uso da leitura

para conseguir a informação que deseja, mas, também, o que utiliza qualquer serviço oferecido como suporte informacional em uma unidade de informação.

O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação (GUINCHAT; MENOU, 1994).

O termo usuário pode ser encontrado nas obras literárias ainda como consulentes ou clientes. Consulente foi um termo bastante utilizado, porém, aos poucos, foi caindo em desuso. Clientes, por sua vez, é uma visão mais voltada para a questão administrativa, que vê o usuário como aquele que adquire algo.

Para Sanz Casado (1994, p. 19), os usuários se dividem em dois grupos: os potenciais e os reais, onde:

Os usuários potenciais que são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, porém não são conscientes disto, portanto não expressam as suas necessidades. E os usuários reais que são aqueles que, além de serem conscientes de que necessitam de informação, a utilizam frequentemente.

Enquanto isso, Silva (2006, p. 23, grifo nosso) explica que existe uma ampla classificação dos usuários em várias categorias, especificando-as como:

- a) **Usuários reais:** são aqueles indivíduos que utilizam frequentemente os serviços de informação;
- b) **Usuários potenciais:** são aqueles indivíduos a quem se destinam os serviços de informação;
- c) **Usuários internos:** são aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinadas administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- d) **Usuários externos:** são aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinadas administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- e) **Clientes:** são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetária mercantil.

Essas definições são importantes e primordiais para conhecermos melhor todas as categorias dos usuários, sabermos diferenciá-los e podermos identificá-los com mais facilidade, principalmente quando o foco do trabalho é conhecer o perfil, necessidades e satisfação dos usuários que frequentam a biblioteca.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Para melhor compreensão, iremos apresentar, a seguir, definições e considerações sobre biblioteca universitária, bem como o serviço de referência prestado por esta aos seus usuários.

4.1 Biblioteca Universitária

A história das bibliotecas acompanha a história da escrita e do registro do conhecimento humano.

A origem da palavra biblioteca vem do grego Biblion+tcheka, se traduzirmos o termo biblioteca seria a junção de biblio = livro com teca = caixa, logo seria uma “caixa de livros”. Esse termo é e foi bastante utilizado, pois só se tinha uma noção de biblioteca apenas como espaço físico.

O dicionário Aurélio (2009), define biblioteca como um lugar onde se armazenam os livros podendo ser uma coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres organizada para estudo, leitura ou consulta e, ainda, como um edifício ou recinto onde se armazena essa coleção.

Com o passar dos anos, esse termo foi evoluindo juntamente com a formação, as práticas e ações dos bibliotecários. Atualmente a biblioteca é vista por muitos teóricos como sinônimo de inclusão informacional, pois possui um papel muito importante que é o de guarda da memória coletiva e disseminação da informação.

Existem vários tipos de bibliotecas: elas podem ser escolares, universitárias, especializadas, comunitárias e infantis; algumas dessas podendo ser de iniciativa pública ou privada.

Neste trabalho iremos nos deter à Biblioteca Universitária (BU) que, como o próprio nome já fala, é vinculada a uma Instituição de Ensino Superior (IES), podendo ser pública ou privada.

A biblioteca universitária está a serviço dos estudantes, docentes e técnicos, ou seja, tem como principal função atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, quanto ao ensino, pesquisa e extensão, por isso precisa oferecer boa qualidade nos seus serviços, pois, para que a universidade tenha um bom desenvolvimento, ela depende da excelência desses serviços.

Ferreira (1980 *apud* MACIEIRA 2008, p. 5) afirma que:

Se a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível e formidável o avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento.

A biblioteca universitária tem como missão a transmissão do conhecimento, participando, de forma ativa, intracurricular, dando suporte para o ensino, pesquisa e extensão. Visam também promover a toda comunidade universitária o acesso, consulta e recuperação de informação especializada e atualizada, em harmonia com as necessidades e exigências da formação educacional superior (LIMA, 2013, p.18).

A biblioteca universitária, em seu organograma, é dividida pela diretoria administrativa e por divisões/setores que fornecem variados serviços aos usuários. Um desses serviços é o de Referência, o qual iremos abordar, com ênfase, por se tratar do objeto de pesquisa deste trabalho.

4.2 O Serviço de Referência

O Serviço de Referência (SR) de uma unidade de informação é um dos mais importantes serviços prestados aos usuários, por se tratar de um serviço que dá as boas vindas ao usuário. É a porta de entrada da biblioteca, permitindo que ele adquira informações sobre o uso dos serviços e produtos da unidade.

Silva e Araújo (2008), falam do Serviço de Referência, como setor ou seção muito importante, pois é o responsável por executar os serviços fins da biblioteca, atende diretamente os usuários e requer pessoal capacitado.

Para Maciel e Mendonça (2008, p. 33, grifo nosso), o serviço de referência:

Compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário. Inclui a **divulgação de informações gerais sobre a biblioteca**, como endereço, horário de funcionamento, assim como as específicas, voltadas para um segmento pré-determinado. **Promove o uso do sistema e de seus recursos** e, para isso, desenvolve atividades de treinamento pessoal da clientela na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais. Realiza e orienta as atividades de pesquisa escolar e documental. Incentiva eventos, tais como as noites de autógrafos, palestras, exposições e conferências. Estimula a hora-do-conto, as feiras e trocas de livros, os varais de cordel, etc.

No tocante ao atendimento do usuário, podemos dizer que os serviços mais procurados são por orientação quanto: aos estudos e às pesquisas; ao uso dos catálogos de busca; ao uso das obras de referência.

Prado (*apud* Silva e Araújo 2008, p. 44), “diz que o bom atendimento é o elemento mais importante para promover o alto conceito da Biblioteca”.

Segundo Figueiredo (1992), a função de referência/ informação é considerada como a mais significativa prestada pelo profissional bibliotecário, já que é através dela que a biblioteca se manifesta ao usuário. É pelo setor de referência/ informação que se realiza a transferência de informação necessária ao usuário para o seu estudo/ pesquisa.

Da mesma forma, expõe Guinchat e Menou (1994, p. 347), “a difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal”.

Acredita-se que este serviço se acentua em importância no contexto das bibliotecas universitárias, uma vez que são destinadas a atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

Podemos assim entender que o serviço de referência através de uma estrutura bem definida atua como suporte para as atividades de Ensino/ Pesquisa/ Extensão da universidade (FIGUEIREDO, 1992).

4.3 O Papel do Bibliotecário no Serviço de Referência

Visto que o Serviço de Referência tem que ser dinâmico e é de extrema importância em unidade de informação torna-se necessária a presença de um profissional qualificado que possa interagir e entender as necessidades do usuário de maneira satisfatória.

De acordo com Figueiredo (1991, p.54),

Para o fornecimento de serviços de referência/informação as bibliotecas precisam manter pessoal capacitado, não somente para bem atuar com base num bom relacionamento na equipe de trabalho, mas, principalmente, com o usuário, a quem devem prestar serviço de maneira competente, tanto profissionalmente como do ponto de vista individual.

Entende-se que o Bibliotecário de referência tem a função de promover o acesso às mais variadas fontes de informação. Para desenvolver uma atividade na qual está face a face com o usuário, é necessário que possua habilidades e competências que devem ser desenvolvidas para facilitar o acesso à informação pelo usuário.

Figueiredo (1991) evidencia que para estabelecer a equipe que trabalhará com esse serviço, se devem fazer alguns questionamentos e se preocupar com o tamanho da demanda desse serviço, pessoal adequado para atender aos grupos particulares de usuários bem como para se trabalhar individualmente.

O papel do bibliotecário, segundo Dudziak (2001), se resume em três enfoques: como intermediário da informação, como mediador do conhecimento e como educador.

Recomenda-se ao bibliotecário utilizar além das habilidades técnicas no manuseio e instrução do acervo que a biblioteca possui, conhecer e empregar os aspectos fundamentais nas relações humanas, tais como: acessibilidade, a auto-imagem positiva, reservar tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amigável, demonstrar sem superioridade que domina os instrumentos de acesso às questões (CHAGAS, 2000, p. 5).

Conforme Silva (2006 p. 48), “O trabalho deste profissional caracteriza-se pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitam o acesso à informação solicitada”.

Segundo Grogan (1995, p. 22):

Se os bibliotecários de referência se empenhassem em lembrar constantemente a si próprios que o que estão fazendo não é simplesmente fornecer informações, mas atender a essas necessidades cognitivas, isso serviria para neutralizar uma tendência, amiúde censurada, de que parecem dar mais atenção à consulta do que ao consulente. Efetivamente é preciso possuir conhecimentos bibliográficos e proficiência para fazer a busca, a fim de fornecer uma resposta tecnicamente competente [...].

Maciel e Mendonça (2008) revelam que os usuários atendidos pelo bibliotecário de referência possuem mais chances de melhor aproveitarem o acervo de uma biblioteca, do que o fariam sem esse auxílio, daí a importância da presença desse profissional.

Para tanto, se faz necessário lembrar que estão desempenhando uma atividade essencialmente humana e lidar com pessoas é bem diferente das atividades técnicas. Às vezes o usuário deixa de frequentar uma unidade de informação não por falta de êxito na busca, mas pela forma como foi tratado pelos bibliotecários. Faz-se necessário que o bibliotecário de referência seja atencioso e disposto a ajudar.

Ainda segundo Grogan (1995, p. 60, grifo nosso):

É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado do quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais, como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de busca informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles **atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais.**

Sendo assim, é muito importante que o administrador conheça o perfil do bibliotecário antes de indicá-lo para essa função, como também é preciso que o bibliotecário faça uma autocrítica com relação à sua prestação de serviço aos usuários.

Figueiredo (1991, p.56), explica que uma maneira de incentivar os bibliotecários quanto à autocrítica, é introduzi-los em um conjunto de questionamentos, apresentados a seguir:

- A minha atitude reflete interesse genuíno pelas pessoas?
- Sou receptivo e flexível a todos os tipos de pessoas e ideias?
- Estou disposto a me envolver com a questão do usuário e disponho-me, de boa vontade, a atendê-lo?
- Estou sendo sensível para com os problemas e sentimentos das outras pessoas, percebendo as áreas em que têm dificuldade de se expressar?
- Sou flexível o bastante para admitir a minha falta de conhecimentos e confiante o suficiente para procurar outras fontes ou especialistas para fornecer as respostas às questões?
- Sou um ouvinte atento, ou tento mais impressionar o usuário com o meu conhecimento e habilidades?
- Posso paciência, cortesia, tato e percepção suficientes?
- O que deveria estar fazendo e não estou?

- O que deveria estar fazendo de maneira diferente?

Esses são questionamentos bastante interessantes e podemos dizer que até necessários, pois se todos se comprometessem a fazer essa autocrítica existiriam mais usuários satisfeitos. Diríamos até que isso deveria ser feito por todos os profissionais de informação, pois para atender bem, devem antes estar bem preparados e dispostos a dar o melhor de si, visando à satisfação do usuário.

5 A BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA: o ambiente da pesquisa.

5.1 Apresentando a Biblioteca

Segundo informações extraídas do sítio da Biblioteca Central da UFPB¹, a biblioteca foi criada no ano de 1961 no Regimento da UFPB, mas só a partir de 11 de agosto de 1967 foi que surgiram os primeiros passos para sua criação efetiva no campus de João Pessoa. O projeto para estruturação intitulado como "Teoria da Biblioteca Central" foi elaborado pelo renomado professor universitário e bibliotecário Edson Nery da Fonseca.

A construção foi iniciada, mas não foi concluída. Foi instalada provisoriamente numa pequena sala do Instituto de Matemática, passando para a Biblioteca da Escola de Engenharia; posteriormente foi transferida para o prédio da antiga Faculdade de Educação e, por fim, para um edifício anexo ao da reitoria.

No final de 1976 teve início todo o processo de estruturação e implantação da Biblioteca Central, a partir da junção do acervo das treze Bibliotecas Setoriais.

Partindo então para a contratação de bibliotecários, atualização do acervo de livros e periódicos, elaboração e aprovação do regulamento do Sistema de Bibliotecas, criação de novos serviços, automação dos técnicos, entre outros, culminando com a construção do prédio definitivo da Biblioteca Central com uma área construída de 8.500m².

Em 1980 o regulamento do Sistema de Bibliotecas foi aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

A Biblioteca Central está localizada no campus I da UFPB em João Pessoa – PB. É a maior biblioteca universitária do estado e o mais importante espaço de informação e orientação aos diversos segmentos universitários e à comunidade em geral.

¹ <http://www.biblioteca.ufpb.br/> Acesso em 06 de Ago. de 2013

Figura 1 – Biblioteca Central UFPB



Fonte: Registro da pesquisadora, 2013.

Possui a missão de dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB. Seu funcionamento é de segunda à sexta-feira das 07h30 min. às 22h e aos sábados das 8h às 13h.

A Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice-Diretoria, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) divisões, que se subdividem em 11 (onze) seções, são elas:

Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC), com as seções: de compra, intercâmbio e seleção.

Divisão de Processos Técnicos (DPT), com as seções: catalogação e classificação, e a seção de manutenção do patrimônio documental.

E a Divisão de Serviços ao Usuário, sendo a maior divisão, contendo as seções: de referência, periódicos, coleções especiais, Circulação, Multimeios, seção para desenvolvimento da leitura, inclusão para usuários com necessidades e Seção de Informação e Documentação.

Dentre essas seções e serviços, neste trabalho abordaremos o Serviço de Referência da BC da UFPB.

5.2 O Serviço de Referência na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba

O Setor de Referência está localizado no térreo da BC a aproximadamente 20 (vinte) metros da entrada da biblioteca, a função primordial do seu trabalho é a informação direta ao usuário. Não temos muita informação formal sobre este setor. O mesmo tem os relatórios internos que não podem ser divulgados e também o regimento da Biblioteca.

O setor oferece à comunidade universitária serviços relacionados à educação, cultura e pesquisa, na promoção de exposições.

Figura 2 - Balcão do Serviço de Referência



Fonte: Registro da pesquisadora, 2013.

De acordo com o Regimento Interno da Biblioteca central – UFPB, no seu Art. 26 onde constam as seguintes competências e atribuições das seções da Divisão de Serviços ao Usuário – DSU no parágrafo I, que fala da seção de referência – SER. No entanto, vale destacar que esse setor desenvolve várias outras atividades. (ANEXO)

a) auxiliar os leitores na aquisição do conhecimento dos métodos mais efetivos de utilização do material existente na BIBLIOTECA CENTRAL servindo de

parâmetro para o SISTEMOTECA dos serviços que estas põem à sua disposição, ajudando-os a conhecer, outrossim, o alcance e caráter das bibliotecas;

b) elaborar normas gerais e rotinas específicas para execução do serviço de referência;

c) colaborar com a Seção de Seleção e com a Seção de Intercâmbio na seleção do material a ser adquirido por compra, permuta ou doação, especificamente em relação às obras de referência;

d) manter atualizadas as coleções de referência;

e) promover a publicidade das coleções e dos serviços prestados pela BIBLIOTECA CENTRAL e SISTEMOTECA;

f) programar e organizar exposições, audições e conferência;

g) fornecer informações solicitadas pessoalmente, por telefone ou por correspondência;

h) localizar documentos solicitados;

i) coletar estatísticas organizadas pelas seções e em colaboração com a Assessoria, elaborar a estatística geral;

j) executar outras atividades pertinentes aos serviços de referência.

6 PERCURSO METODOLÓGICO

Os procedimentos metodológicos, ou seja, a metodologia da pesquisa refere-se ao caminho trilhado para chegar ao objetivo que, no nosso caso, é analisar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, quanto ao Serviço de Referência (SR). Baseia-se numa análise quanti-qualitativa do tipo descritiva e a amostra constitui de 30 usuários da BC-UFPB. O estudo foi desenvolvido a partir de diferentes fases, a saber: pesquisa documental, bibliográfica e de campo. A metodologia é, segundo Neves (2010, p. 9), um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de uma maneira sistemática.

A ferramenta de coleta de dados escolhida para a pesquisa, direcionada aos usuários da biblioteca, foi o questionário com perguntas abertas e fechadas. De acordo com Barros e Lehfeld (2008, p. 109), “o questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa” e perceber que “o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”.

Através da revisão bibliográfica podemos contornar problemas relacionados a tempo e recursos financeiros, uma vez que um estudo dessa natureza, necessariamente envolveria pesquisa de campo e mais tempo para a coleta e análise de dados, mais característicos a um estudo de caso. Deve-se ressaltar ainda, que o material assim organizado constitui uma base de dados consistente para a elaboração de estudos mais avançados.

6.1 Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória com abordagens quanti-qualitativa. O método quantitativo conjugado com o qualitativo possibilita descobrir um campo maior de possibilidades da pesquisa, ao levantar as ideias do público ao mesmo tempo em que quantifica opiniões.

Através da pesquisa quantitativa, conjugada com a qualitativa, é possível obter, quantitativamente, dados numéricos e, qualitativamente, conceitos, atitudes e opiniões dos entrevistados sobre o problema pesquisado. Busca uma explicação objetiva baseada em descrição e manipulação estatística.

Segundo Goldenberg (*apud* SILVA 2006 p. 54), a preocupação do pesquisador na pesquisa qualitativa não é com a representatividade numérica de seu objeto, mas com o aprofundamento da compreensão daquilo que está sendo estudado.

Para Minayo (*apud* SILVA 2006 p. 54), a pesquisa qualitativa responde a questões particulares e se preocupa com a realidade que não pode ser quantificada.

Segundo Barbetta (*apud* SILVA 2006 p. 54), a variável quantitativa é uma forma de garantir a precisão dos resultados, evitando, com isto, distorções de análise e interpretação. Já a variável qualitativa resulta em atributos ou qualidades e auxilia o pesquisador a detectar situações particulares.

“A pesquisa exploratória proporciona maior conhecimento e familiaridade com o fenômeno ou problema” (GIL, 2010, p. 27-28). Então, a pesquisa exploratória aumenta o grau de conhecimento por explorar os aspectos da familiaridade ou do fenômeno a ser estudado.

Ainda segundo Gil (2010), pesquisa descritiva envolve as características de algum fenômeno ou problema através da sua descrição.

6.2 Sujeitos da Pesquisa

Os sujeitos da pesquisa correspondem a trinta (30) usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, que se dispuseram a participar da pesquisa respondendo o questionário (APENDICE)– instrumento para coleta dos dados. Os pesquisados foram informados sobre o objetivo da pesquisa.

A coleta dos dados foi realizada no dia 31 de julho de 2013, nos horários das 10h às 12h da manhã e das 13h às 15h com os estudantes que estavam dentro da BC, nas mesas de estudo.

6.3 Instrumentos de Coleta de Dados

Para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizamos como instrumento de coleta de dados, o questionário, considerado um dos instrumentos de coleta de dados mais utilizados em trabalhos monográficos.

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. [...] Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. (GIL, 2010, p.121).

A escolha por este instrumento de pesquisa ocorreu pelos motivos descritos por Gil, (2010, p. 122), pois:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;
- b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) garante o anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

O questionário foi composto de doze (12) questões, sendo três (03) abertas e nove (09) fechadas, abordando o perfil do usuário, grau de satisfação e uso da biblioteca.

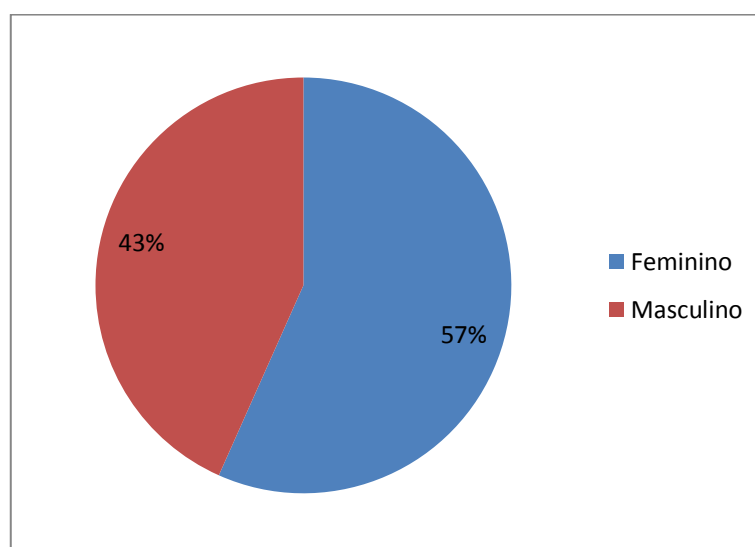
7 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta etapa, iremos apresentar as respostas obtidas através do questionário que foi entregue aos pesquisados de forma aleatória e, a partir da coleta os dados foram analisados e interpretados tendo por base as suas colocações.

Os questionários foram codificados e numerados como U1, U2, U3, correspondente a usuário 1, usuário 2, usuário 3 e assim consecutivamente, como forma de preservar a identidade de cada pesquisado. Depois de codificados os questionários, os dados foram tabulados e os resultados obtidos originaram os gráficos que seguem abaixo, à mesma ordem do questionário.

Na primeira questão traçamos o perfil do usuário da biblioteca, a partir das variáveis: sexo, faixa etária e categoria de usuário.

GRÁFICO 1 - Sexo

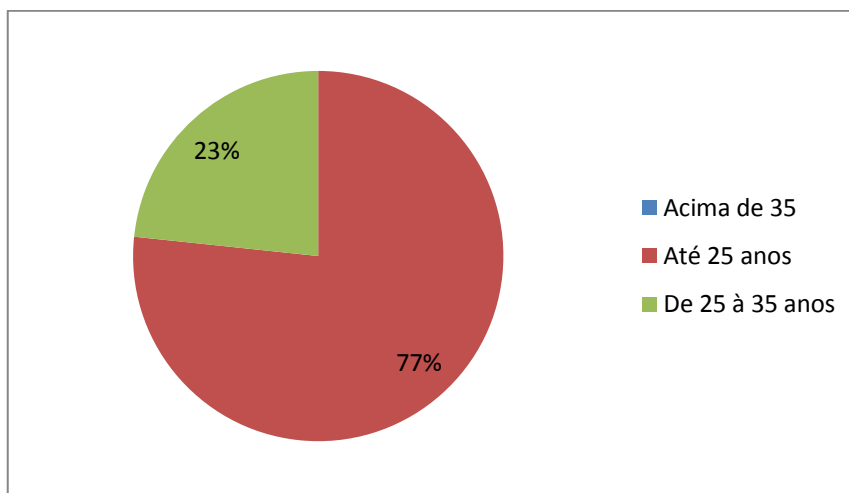


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Conforme podemos comprovar no gráfico acima, quanto ao gênero, as respostas revelam que dos 30 usuários que responderam ao questionário, 57% (cinquenta e sete por cento) são do sexo feminino e 43% (quarenta e três por cento) do sexo masculino. Acredita-se que o número de usuários do sexo feminino seja maior que o de sexo masculino em vista de sua predominância entre os alunos da graduação ativos da UFPB no *campus* de João Pessoa, representando 52, 67% (cinquenta e dois vírgula sessenta e sete por cento) (UFPB, 2013).

Os dados relativos à idade revelam que 77% (setenta e sete por cento) dos sujeitos têm até 25 anos e 23% (vinte e três por cento) estão entre 25 e 35 anos. Nenhum dos sujeitos tem mais de 35 anos, como demonstrado.

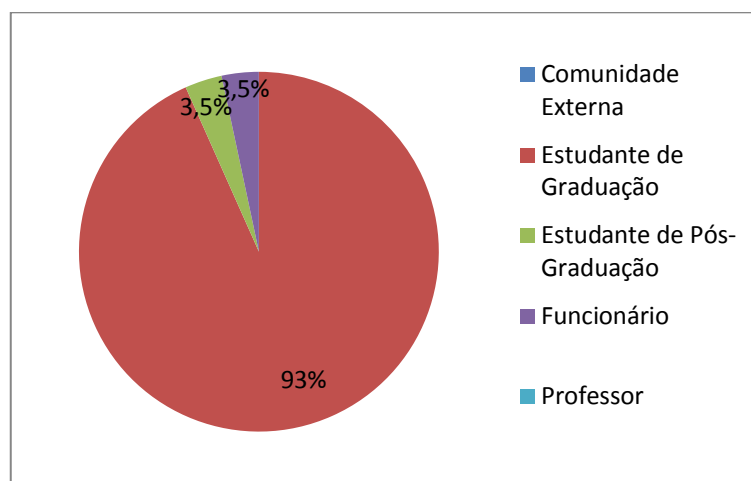
GRÁFICO 2 - Idade



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Acredita-se que seja pelo fato de a maioria dos jovens ainda não ter adentrado ao mercado de trabalho, tendo seu tempo mais livre e, assim, utilizando-o na biblioteca para pesquisas e estudos.

Quanto à categoria dos usuários, as respostas revelam que 93% (noventa e três por cento) são alunos da graduação; 3,5 % (três e meio por cento) são funcionários e 3,5% (três e meio por cento) são estudantes de pós-graduação. Nenhum professor ou usuário da comunidade externa respondeu ao questionário como mostrado.

GRÁFICO 3 - Categoria do usuário

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quanto aos alunos de graduação, responderam ao questionário 01 (um) de Administração, 01 (um) de Arquitetura, 03 (três) de Biblioteconomia, 01 (um) de Educação Física, 01 (um) de Enfermagem, 04 (quatro) de Engenharia de Alimentos, (01) um de Engenharia de Materiais, 04 (quatro) de Engenharia Mecânica, 03 (três) de Farmácia, 01 (um) de Filosofia, 02 (dois) de Física, 02 (dois) de Odontologia, 01 (um) de Pedagogia, 02 (dois) de Química Industrial e 01 (um) de Serviço Social.

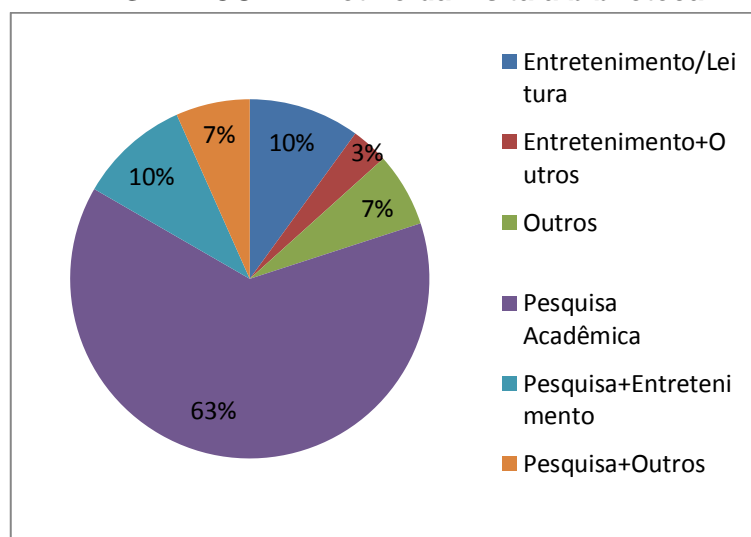
Quanto aos estudantes de pós-graduação, tivemos 01 (um) de Economia. Quanto aos funcionários, tivemos apenas 01 (um), sendo o mesmo Bibliotecário da BS de Bananeiras.

Vemos, assim, que prevalece o número de graduandos que se utilizam da BC. Voltamos à questão do tempo livre destes usuários. Os pós-graduandos geralmente estão inseridos no mercado de trabalho e não dispõem de tanto tempo disponível quanto aqueles, bem como os funcionários e professores, que, segundo a pesquisa, raramente utilizam os serviços oferecidos e/ou do espaço da BC.

Quando indagamos aos usuários pesquisados sobre os motivos que os levam a visitarem a biblioteca, obtivemos os seguintes resultados. As respostas mostram que 63% (sessenta e três por cento) dos usuários vão à biblioteca apenas para fazer pesquisa acadêmica, 10% (dez por cento) vão apenas para ler ou por entretenimento e 7% (sete por cento) responderam que vão por outros motivos como (estudos, projetos de extensão e estágio). O total de 20% (vinte por cento) dos usuários marcou mais de uma opção, 10% (dez por cento) vão à biblioteca tanto para pesquisa acadêmica quanto para ler por entretenimento, 7% (sete por cento)

tanto por pesquisa acadêmica quanto por outros motivos e 3% (três por cento) vão para ler por entretenimento, entre outras coisas.

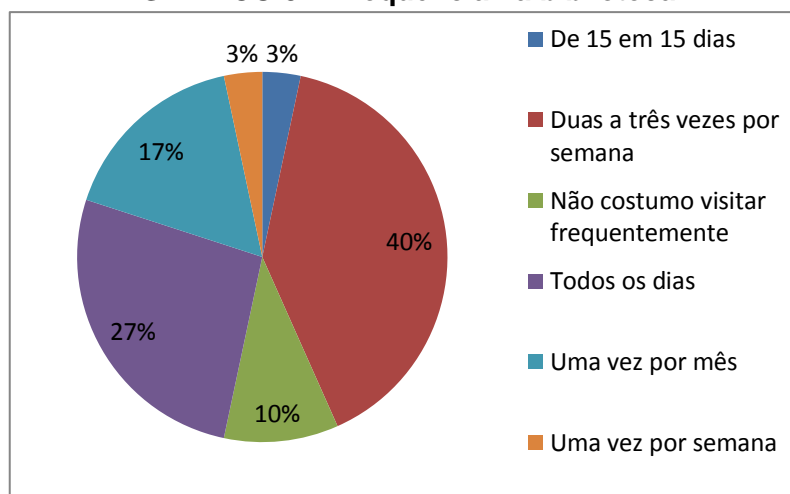
GRÁFICO 4 – motivo da visita à biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Destarte, vemos claramente que poucos usuários utilizam-se apenas do espaço da BC, refletindo, assim, nos serviços e produtos ofertados pela Biblioteca Central. Grande parte dos usuários utiliza o espaço da BC para estudos e realização de pesquisas acadêmicas, portanto verificamos a importância da qualidade e atualização do acervo, além do ótimo atendimento ao usuário se tornando um ambiente propício e agradável também para leitura e entretenimento.

Na questão onde perguntamos sobre a frequência dos usuários à biblioteca, tivemos como respostas que 40% (quarenta por cento) dos usuários vão à biblioteca de duas a três vezes por semana; 27% (vinte e sete por cento) vão todos os dias; 17% (dezessete por cento) vão uma vez por mês; 10% (dez por cento) não costumam visitar a biblioteca; 3% (três) visitam uma vez por semana; e 3% (três) a visitam de 15 em 15 dias.

GRÁFICO 5 – Frequência na biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Assim, podemos inferir que a biblioteca possui uma frequência de uso elevada, já que a maioria dos usuários, 40% (quarenta por cento) costuma visitá-la de duas a três vezes por semana e 27% (vinte e sete por cento) visita diariamente, por ter um bom serviço de atendimento ao usuário, além de ótimo relacionamento com os leitores e usuários da biblioteca, amplas e cômodas instalações, propiciando bom espaço de leitura e também agradável para descanso, apesar de a biblioteca não ser um espaço destinado ao descansar e sim, para estudos e pesquisas.

Na questão seguinte, pedimos que os usuários listassem as principais atividades que fazem quando vão à biblioteca. As atividades predominantes foram as de pesquisa, uso do espaço para estudo e realização de trabalhos, realização de empréstimo/devolução de livros. As menos comuns foram as atividades de descanso e utilização do banheiro. Abaixo algumas respostas destacadas pelos pesquisados.

“Pesquisa, uso do ambiente de estudo e reuniões de trabalhos acadêmicos”
(U1, U 8,U13, U18 e U25)

“Estudar, usar o banheiro e empréstimo/devolução de livros”. (U2)

“Pesquisa, leitura, entretenimento, empréstimo/devolução” (U3 e U29).

“Usar o banheiro, procurar livro, estudar e descansar” (U5)

“Pegar livro, pesquisa, leitura e estudar” (U6 e U10)

“Procurar livro, estudar e fazer trabalho” (U7)

“Estudar, pesquisar, leitura, lazer e dormir”. (U9 e U28)

“Estudar, descansar e conversar”. (U11)

“Consultar o acervo, empréstimo, descansar conversar e estudar” (U15)

“Pesquisar, estudar, usar o portal da capes e empréstimo/devolução” (U16)

“Pesquisa, estudo, descansar, ler e entretenimento”. (U21)

“Pesquisa, empréstimo, leitura e usar o banheiro.” (U22 e U24)

“Estudar, pesquisar, usar internet, dormir”. (U26)

“Leitura, pesquisa, buscar livros e devolução”. (U29)

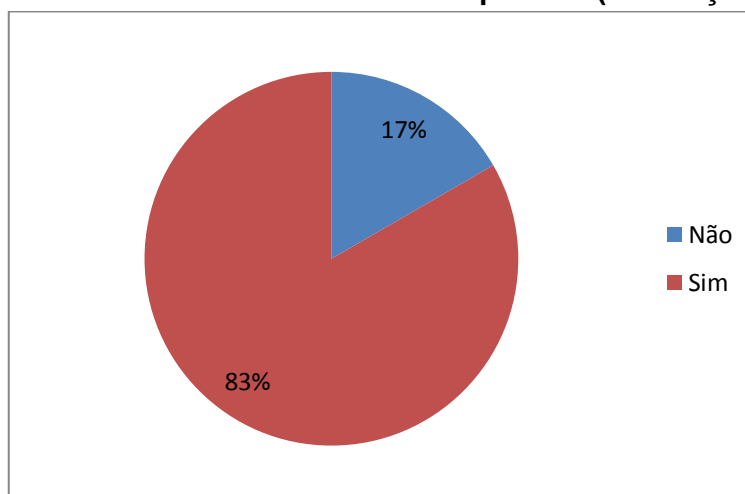
“Empréstimo, leitura, portal da capes e estágio” (U27)

“Ler, estudar, pegar livros e se reunir em equipe” (U30)

Dentre os resultados obtidos nesse questionamento, verificamos que grande parte dos alunos que frequentam a biblioteca utilizam seus diversos tipos de serviços ofertados à população acadêmica. No entanto, vimos que nas respostas obtidas, nenhum dos entrevistados ressaltou que vai à biblioteca em virtude do serviço de referência, sendo utilizado esse de acordo com a necessidade da pesquisa.

Na questão em que perguntamos aos usuários se os mesmo têm conhecimento de que a biblioteca tem um Setor de Referência (balcão de informação ao usuário), constatamos através das respostas dos pesquisados que 83% (oitenta e três por cento) conhecem o serviço e apenas 17% (dezessete por cento) não o conhecem.

GRÁFICO 6 - Conhecimento do SR oferecido pela BC (orientação ao usuário)

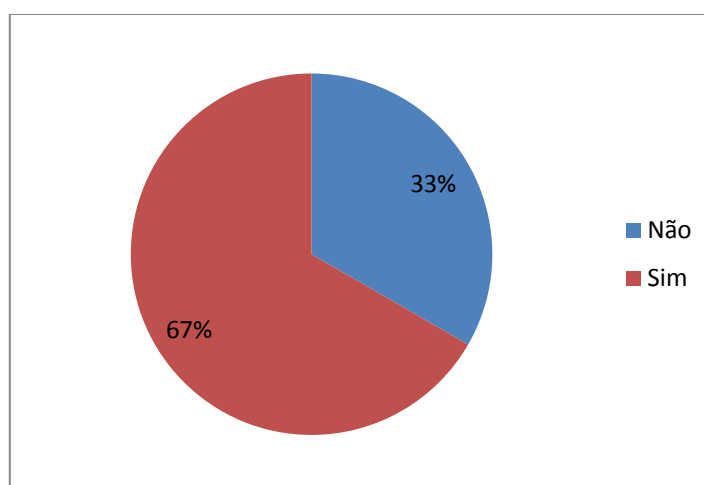


Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Acredita-se que falta uma maior divulgação quanto aos serviços oferecidos pela Biblioteca dado o número de usuários que não têm conhecimento destes. Pode ser feito um trabalho de *marketing* tanto dos serviços oferecidos aos usuários, quanto do serviço de referência, aumentando assim a divulgação do serviço e consequentemente, uma maior utilização do mesmo pelos usuários.

Quanto à ajuda recebida pelo serviço de referência, em suas buscas na biblioteca, os resultados apontam que 67% (sessenta e sete por cento) dos usuários já foram ajudados por meio do SR da BC-UFPB, e que 33% (trinta e três por cento) responderam que não.

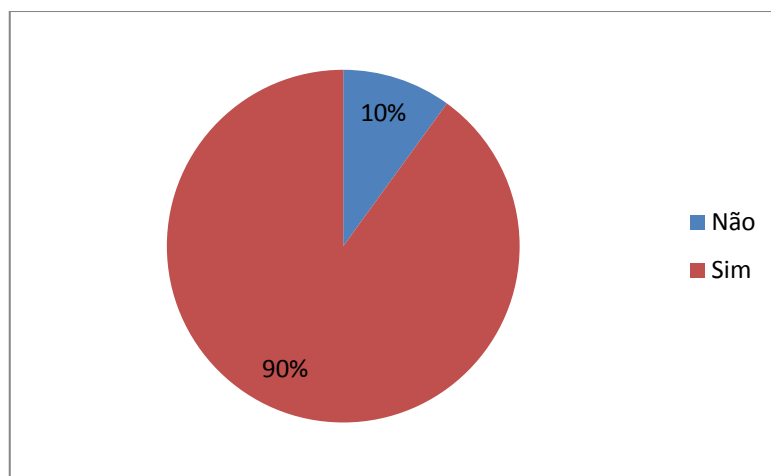
GRÁFICO 7 - Ajuda por um profissional do SR



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Como visto no gráfico acima, 33% (trinta e três por cento) dos usuários nunca foram ajudados pelo bibliotecário de referência. Acredita-se que parte deles seja os 17% (dezessete por cento), dos sujeitos da pesquisa, que anteriormente disseram não conhecer esse serviço e os outros 16% (dezesseis por cento) preferem ter autonomia na busca, como alterar o sistema de busca se necessário, confiar mais na própria busca, sem opiniões de terceiros ou por já conhecer a biblioteca.

Ainda perguntamos aos usuários que responderam afirmativamente na questão anterior, se eles obtiveram êxito na ajuda recebida pelo SR. Os dados demonstram que dos usuários que foram ajudados pelo SR, 90% (noventa por cento) tiveram êxito e 10% (dez por cento) não.

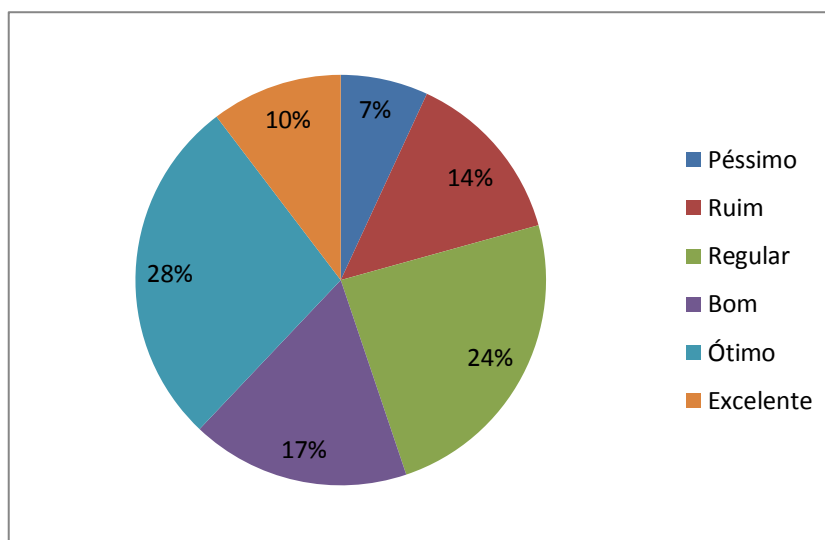
GRÁFICO 8 - Êxito na ajuda

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Tal porcentagem revela um índice elevado de eficiência no serviço de referência. No entanto, é preciso aumentar sua eficiência, pois 10% dos usuários que já foram atendidos pelo SR não obtiveram êxito na ajuda. Esse resultado mostra alguma ineficiência do serviço que deve ser melhorado.

Na questão seguinte, pedimos aos usuários que atribuíssem uma nota ao SR da BC, onde a nota mínima é 0 (zero), atendimento péssimo; 01 (um) ruim; 02 (dois) regular; 03 (três) bom; 04 (quatro) para ótimo e 05 (cinco) quando o considerar excelente.

Como podemos observar, 28% (vinte e oito por cento) dos usuários deram nota quatro, pois consideram o serviço muito bom; 24% (vinte e quatro por cento) deram nota 2, por considerar o serviço como regular; 17% (dezessete por cento) deram nota 3, por considerar bom; 14% (quatorze por cento) deram nota 1, por considerar ruim; 10% (dez por cento) deram nota 5, por considerá-lo excelente; e 7% (sete por cento) dos pesquisados deram nota zero, por considerarem péssimo.

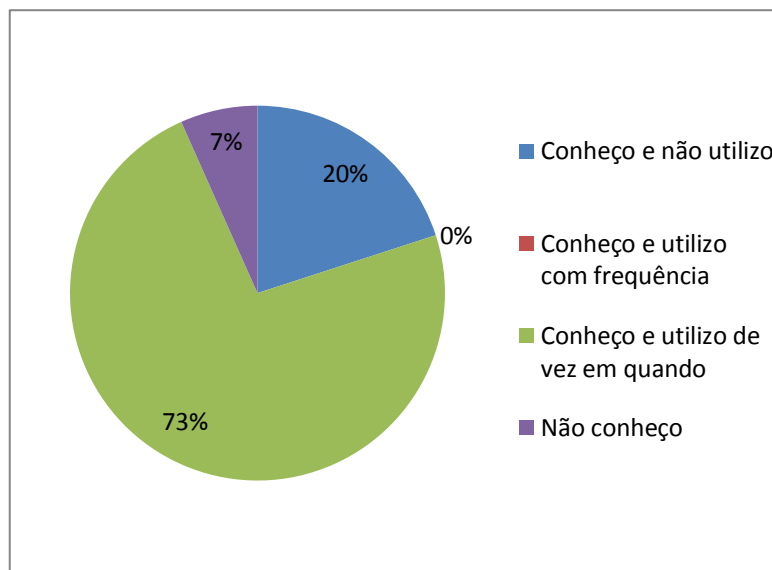
GRÁFICO 9 - Nota para o SR da BC-UFPB

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

No geral, podemos destacar o atendimento ao usuário como muito bom, visto que o maior percentual obtido com os dados da pesquisa foi de 28%(vinte e oito por cento) dos usuários. Isso é o reflexo da busca pelos profissionais que realizam esse serviço, em garantir um ótimo atendimento e prestação de serviços aos usuários.

Buscamos saber se o usuário conhece os serviços oferecidos pela BC-UFPB, tais como: a) serviço de referência, b) empréstimo, c) serviço de renovação *on-line*, d) acesso ao portal da CAPES, e) Serviço do COMUT- Comutação Bibliográfica e f) Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT, cada letra com quatro alternativas: Conheço e utilizo com frequência, conheço e utilizo vez em quando, conheço e não utilizo e, não conheço.

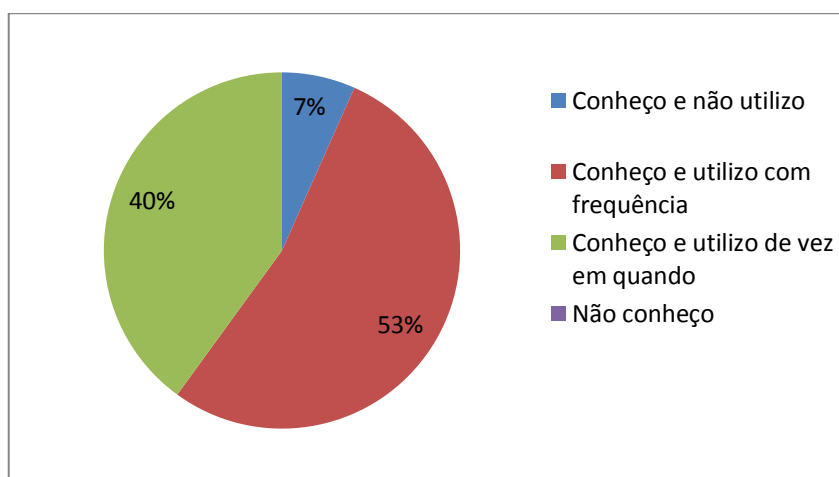
A letra “a” indaga sobre o SR e podemos observar os resultados no gráfico 10.

GRÁFICO 10 - Conhecimento e uso do SR (Informação ao usuário)

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Vimos que 73% (setenta e três por cento) responderam que conhecem o SR e o utilizam vez em quando; 20% (vinte por cento) conhecem, mas não o utilizam e 7% (sete por cento) não o conhecem. Assim, constatamos que os números são positivos, mas carecem de uma melhora, tendo em vista que 7% (sete por cento) ainda não conhecem o SR, e, apesar de ser um número relativamente pequeno, é, também, um número considerável.

Nos resultados da letra “b”, sobre conhecimento e uso do empréstimo, observamos o que mostra o gráfico 11.

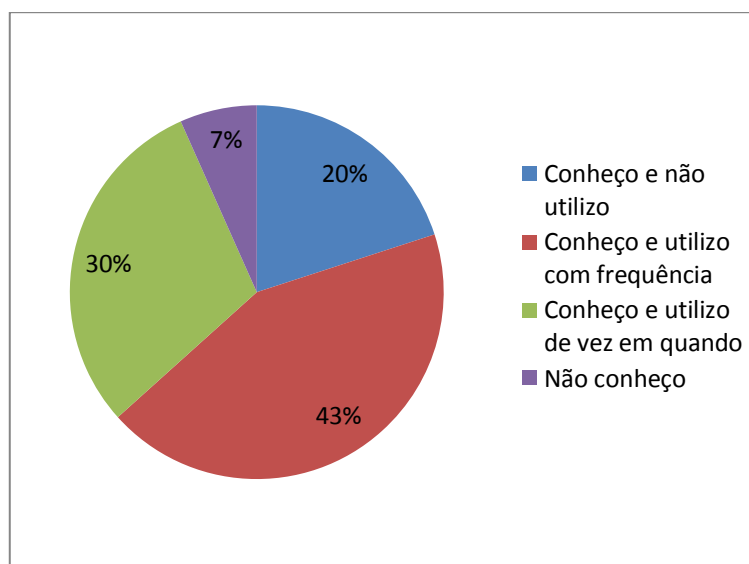
GRÁFICO 11 - Conhecimento e uso do empréstimo

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quanto ao empréstimo, 53% (cinquenta e três por cento) conhecem-no e utilizam-no com frequência; 40% (quarenta por cento) conhecem-no e utilizam-no de vez em quando e 7% (sete por cento) o conhecem, mas não o utilizam. Já observamos uma diferença gritante quanto aos dois serviços pesquisados, tendo em vista que todos têm conhecimento da existência do serviço de empréstimo. Outra diferença é que, enquanto os 7% (sete por cento) do SR são consideráveis, os 7% (sete por cento) que não utilizam o serviço de empréstimos é um número razoável.

Quanto ao conhecimento e uso do serviço de renovação eletrônica: “c”, podemos ver os resultados no gráfico seguinte.

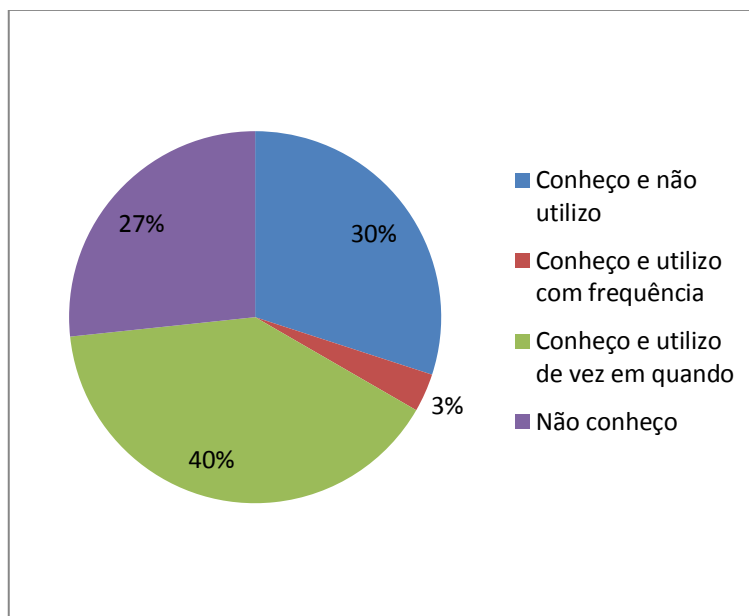
GRÁFICO 12 – Conhecimento e uso do serviço de renovação eletrônica



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Percebemos que 43% (quarenta e três por cento) dos usuários responderam que conhecem e utilizam com frequência o serviço de renovação eletrônica; 30% (trinta por cento) conhecem e utilizam vez em quando; 20% (vinte por cento) conhecem e não utilizam e 7% (sete por cento) não o conhecem. Um dado importante a ser observado é o fato de 7% (sete por cento) dos usuários da BC não terem, sequer, conhecimento da existência de um serviço oferecido pela biblioteca. É preciso que haja uma maior divulgação de todos os serviços oferecidos pela mesma.

Quanto ao conhecimento e uso da sala de acesso ao portal da CAPES: “d”, temos o gráfico abaixo.

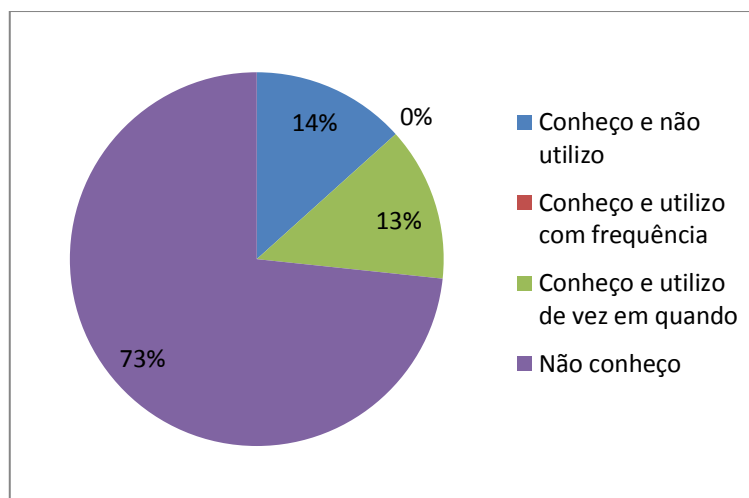
GRÁFICO 13- Conhecimento e uso do Acesso ao Portal da CAPES

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Assim, 40% (quarenta por cento) dos usuários responderam que conhecem e utilizam de vez em quando; 30% (trinta por cento) conhecem e não utilizam; 27% (vinte e sete por cento) não conhecem e 3% (três por cento) conhecem e utilizam com frequência. É grande o número de usuários que, simplesmente, não conhecem este serviço que tem uma importância significativa para a biblioteca. O Portal da CAPES se mostra um serviço de alta qualidade, que dá ao cliente da biblioteca a opção de buscar outro meio de pesquisa que não o livro propriamente dito, de buscar um meio pelo qual, talvez, a informação esteja mais atualizada e de buscar, ainda, uma informação comparada com outros países. O volume de periódicos, da base de dados do portal CAPES é significativo.

Quanto ao conhecimento e uso do serviço de comutação bibliográfica: “e”, temos o gráfico 14.

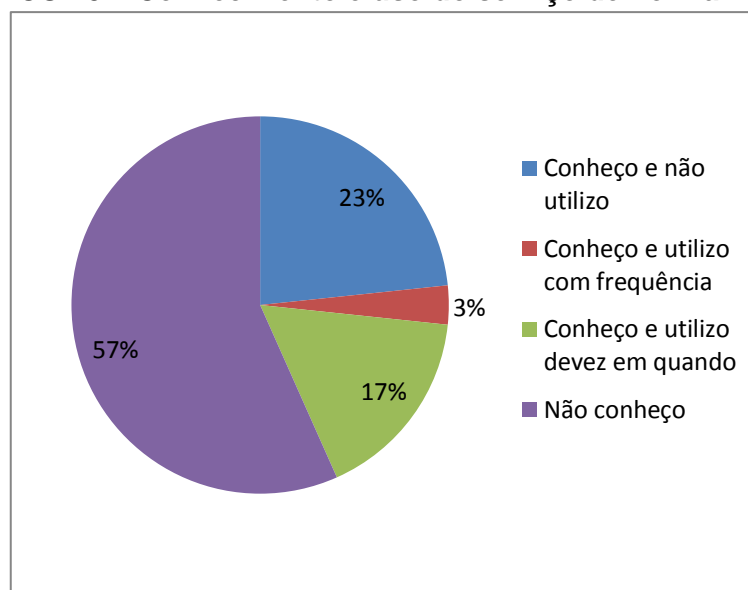
GRÁFICO 14 - Conhecimento e uso do Serviço do COMUT – Comutação Bibliográfica



Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

As informações demonstram que 73% (setenta e três por cento) dos usuários não o conhecem; 14% (quatorze por cento) conhecem, mas não o utilizam; e 13% (treze por cento) conhecem e o utilizam de vez em quando. Outro dado que nos chama a atenção é o desconhecimento do COMUT. Apesar de não ser um serviço muito utilizado pelos usuários, o seu desconhecimento é injustificável. Pode-se haver serviços que não sejam muito utilizados pelos usuários, mas não se justifica o serviço não ser conhecido. Ao longo dos gráficos temos observado que a falha grave da BC tem sido a falta de publicidade de seus serviços.

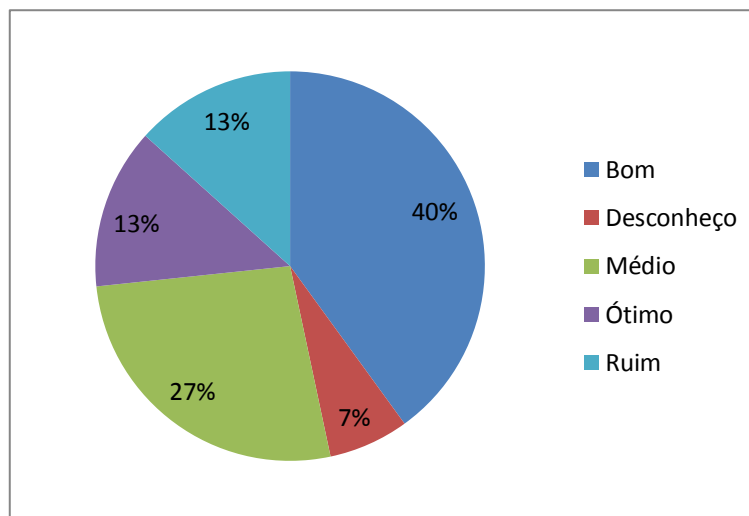
Quanto ao conhecimento e uso do serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das normas da ABNT: “f”, temos o gráfico 15.

GRÁFICO 15 – Conhecimento e uso do serviço de normalização

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A partir dos dados obtidos observamos que 57% (cinquenta e sete por cento) dos usuários não o conhecem; 23% (vinte e três por cento) conhecem e não o utilizam; 17% (dezessete por cento) conhecem e o utilizam de vez em quando e 3% (três por cento) conhecem e utilizam com frequência. Este se caracteriza como outro serviço bastante relevante e que, lamentavelmente, não é conhecido por mais da metade daqueles que frequentam a BC. É um número alarmante que necessita de mudanças. O serviço ora mencionado é utilizado a todo o instante, ainda que não seja prestado pela BC, demonstrando assim, sua importância. A falta de conhecimento da existência deste é justificada pela ausência de política de divulgação que deveria ser desenvolvida dentro e fora da BC.

Quanto ao atendimento prestado pelo bibliotecário de referência, tomamos como resultado da pesquisa, o gráfico a seguir.

GRÁFICO 16 - Quanto ao atendimento pelo bibliotecário de referência

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

O total de 40% (quarenta por cento) dos usuários o considerou bom; 27% (vinte e sete por cento) o consideraram médio; 13% (treze por cento) consideram-no ruim; 13% (treze por cento) consideram ótimo, e 7% (sete por cento) desconhecem o serviço. Ao que vemos, os percentuais foram bem divididos, onde a maioria dos questionados têm uma boa impressão do serviço ora oferecido. Entretanto, faz-se mister melhorar tal serviço a ponto de ao menos um maior número de consulentes tomarem conhecimento deste serviço que carrega consigo uma carga de indispensabilidade.

Na penúltima questão, buscando conhecer os pontos positivos e os negativos dos serviços prestados pelo SR, pedimos, em um quesito aberto, que os usuários levantassem tais pontos:

a) Pontos positivos em relação ao SR:

“Informação em relação ao processo de livros, a localização, uso da biblioteca e seus respectivos”. (U3)

“Grande atenção e acompanhamento (por parte dos funcionários), orientações corretas, acompanhamento na busca de livros e empenho (por parte dos funcionários)”. (U9)

“Disponibilidade, atenção, satisfação em atender e funcionários qualificados”. (U20)

“No geral, o atendimento é bem prestativo e atencioso”. (U19)

“Bom atendimento, qualidade e responsabilidade” (U21 e U22)

“Disponibilidade, agilidade, facilidade no acesso” (U26)

“Atendimento rápido, pessoal com boa vontade, alguém para te dar suporte” (U28)

“Os funcionários gostam do que fazem, trabalham de fato com amor e isso é o que importa”. (U30)

Vimos, portanto, que o SR é bem estruturado, com pessoas qualificadas, trabalhando com competência, além de eficiência e eficácia no auxílio ao usuário. Isso é fruto do trabalho com qualidade na assistência ao usuário realizado pelos profissionais que atuam no SR da Biblioteca Centra da UFPB.

b) Pontos negativos em relação ao SR;

“Falta de capacitação para atender aos usuários, não escutar a necessidade do usuário”. (U18)

“Falta de mais funcionários para obtenção de informação. Má vontade no atendimento”. (U3)

“Falta acessibilidade para os estudantes que não têm a mesma perspectiva de localização dos funcionários” (U5)

“Falta o conhecimento dos usuários sobre o seu funcionamento”. (U6)

“Não estão presentes o dia todo, falta de atenção e de empenho por alguns funcionários” (U9)

“Atendimento, orientação quanto à procura de livros” (U24)

“Informação imprecisa” (U26)

“Falta de atenção, mau atendimento” (U29)

“Impaciência” (U1)

“Falta de atenção, ineficiência, conversas paralelas, desconhecimento dos serviços”. (U17)

“O serviço não é divulgado” (U15)

“É muito distante da portaria e os bibliotecários de referência não são dinâmicos” (U16)

“Não sobem quando solicitado e comunicação não muito clara” (U27)

“Consulta limitada ao acervo, organização do espaço, diálogo com os usuários”. (U28)

O SR é um serviço em construção junto à biblioteca. As vulnerabilidades do serviço devem ser consideradas para melhorar o trabalho e construir um elo entre profissional e o usuário, para que o profissional possa suprir a necessidade de informação do usuário.

Adiante, para identificar do que os usuários mais sentem falta, perguntamos o que falta no SR da BC – UFPB para ser considerado um serviço satisfatório para seus usuários. Foi quase que unânime a questão da divulgação do serviço, além da boa vontade dos funcionários que ali estão para prestarem o mesmo; aproximação com o usuário, além de um número maior de funcionários mais capacitados.

“Boa vontade e eficiência no atendimento”. (U3)

“Layouts ilustrativos, mapas”. (U4)

“Melhorar o atendimento, maior aproximação com o usuário” (U8)

“Estarem na biblioteca todos os funcionários da biblioteca” (U9)

“Se mostrar realmente, buscando se fazer presente na instituição, dando devida atenção ao usuário”. (U18)

“Melhorar a relação com o usuário” (U12)

“Organização” (U13)

“Maior informação prestadas aos usuários” (U06)

“Poderia ser mais ágil” (U19)

“Comunicação com os demais setores da biblioteca para minimizar as falhas nas informações aos usuários” (U26)

“Colocar o SR na entrada da BC para que os usuários assim que entrarem vejam que eles podem tirar suas dúvidas” (U27)

“Consulta ilimitada ao acervo, melhorar o atendimento, melhor indicação da localização dos livros” (U28)

“Precisa-se de funcionário que de fato exerçam sua função de orientar quanto a pesquisa na biblioteca”. (U15)

“Aumentar o número de funcionários” (U30)

“Para um serviço que é considerado o cartão postal de uma biblioteca, o profissional encontra-se muito distante do usuário”. (U16)

“Acessibilidade e visibilidade, ir com o aluno até o local do livro” (U5)

“Um bom atendimento” (U29)

A falta de orientação é uma das principais vulnerabilidades apontadas por alguns usuários. Isso deve ser tomado como base para um processo de capacitação de alguns funcionários. Um processo de reeducação de alguns profissionais deve ser elaborado com um plano estratégico de *marketing* para a ampliação do serviço com atenção para suprir a necessidade de informação do usuário como principal objetivo.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das informações obtidas, através da colaboração dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, os resultados apontaram que os usuários da biblioteca são, em sua maioria, estudantes de graduação do sexo feminino, com idade de até 25 anos, dos cursos de Engenharia de Alimentos, Engenharia Mecânica, Farmácia e Biblioteconomia, e que a maioria vai à biblioteca para pesquisa acadêmica, de duas a três vezes por semana, tem o conhecimento do SR e já foi ajudado pelo bibliotecário de referência, onde teve êxito na busca, considerando o serviço de regular a ótimo, sendo que uma pequena parte o considera péssimo.

Ao analisar o nível de satisfação do usuário com o serviço de referência detectamos um bom nível de satisfação dos usuários que o utilizam, pela capacidade de suprir a necessidade de informação de grande parte dos usuários com restrições por parte de alguns funcionários identificados pelos entrevistados que não têm estímulo para o serviço. Portanto, deve-se abrir o espaço para aqueles que gostam da área tornando o trabalho mais dinâmico para melhor atender ao usuário.

Quanto ao conhecimento e uso dos serviços, grande parte dos usuários conhece e utiliza de vez em quando o serviço de referência; conhece e utiliza com frequência o empréstimo; conhece e utiliza com frequência o serviço de renovação *on-line*; conhece e utilizam, de vez em quando, o portal da *CAPES*; não conhece o serviço de comutação bibliográfica e, não conhece o serviço de normalização de publicação e orientação quanto às normas da ABNT. Quanto ao atendimento pelos bibliotecários de referência a maioria o considera de médio a bom.

Desta forma, importa-nos dizer que, para a melhoria destes serviços é imprescindível que sejam feitas divulgações dos mesmos, além de colocar à frente funcionários capacitados. É relevante mencionarmos que, para um bom funcionamento de uma biblioteca, não basta haver um acervo atualizado; é preciso que hajam funcionários dedicados e capacitados para caminhar para uma evolução do saber. Assim, como os livros não chegam sozinhos às suas estantes, alguns usuários não encontram suas desejadas informações sem a intermediação de um profissional com boa vontade em atendê-lo e um bom serviço para oferecê-lo.

Portanto, os usuários precisam de maior atenção por parte do serviço de referência identificando quando o pesquisador necessita de ajuda na busca, seja ela

feita no catálogo de busca, seja nas estantes buscando a informação na qual ele precisa encontrar. Dessa forma, a proatividade deve ser uma característica fundamental para o desenvolvimento de um SR que supra a necessidade informacional. No caso da biblioteca da UFPB, a identificação dos funcionários desse serviço é importante para que o pesquisador saiba a quem buscar ajuda durante sua pesquisa. Essa já é uma boa alternativa para a realidade da instituição, visto que essa foi uma das vulnerabilidades encontradas no serviço de referência.

Propomos que seja elaborado um plano de *marketing* para uma melhor divulgação dos serviços oferecidos pela BC para seus usuários. Dentro os serviços que precisam ser melhorados está o SR pela identificação de algumas vulnerabilidades do serviço; pois, a real satisfação dos usuários depende do planejamento adequado para oferta dos produtos e serviços das unidades de informação, assim como um curso de capacitação voltada para a área psicológica dirigido aos bibliotecários de referência. Conforme ressalta Grogan, na revisão de literatura, é imprescindível lembrar que o SR é, antes de tudo, uma atividade humana e, lidar com pessoas nem sempre é fácil. O SR precisa interagir com o usuário. Só assim, o nível de satisfação do mesmo com o serviço estará cada dia mais elevado.

O apoio institucional é importante para melhorar o SR por meio da autoavaliação como instrumento de satisfação do funcionário através da busca de novos conhecimentos e da ampliação à assistência ao pesquisador fornecendo a informação necessária à satisfação do usuário. A capacitação é uma forma de amplitude do conhecimento e, aliada a experiência pode se tornar uma ferramenta de crescimento do trabalho voltando-se para a necessidade do usuário.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NOMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: Numeração progressiva das seções de um documento: procedimentos. Rio de Janeiro, 1989.

_____. **NBR 6027**: – Informação e documentação – sumário - apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6028**: Informação e documentação – resumos - apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 2 p.

_____. **NBR 10520**: Informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ALVES, Maria Bernadete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. **Mudanças nos serviços de referência em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias**. 2001. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br>>. Acesso em: 11/03/2007.

ARAUJO, Eliany; OLIVEIRA, Marlene. A produção de conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. p. 37.

AURÉLIO. **Dicionário do Aurélio online**. Disponível em: <<http://www.dicionariodoaurelio.com>>. Acesso em: 20/06/2013.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 3. ed. Florianópolis: UFSC, 1999.

BARROS, A. J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia**: um guia para a iniciação científica. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC, 2003. 425 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUSFCar, 2004, 48 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referencia & informação**. São Paulo: 1992.

_____. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/livros, 1995.196p.

GUINCHAT, Claire; MENOU, M. J. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

HACKMANN, Berenice Gonçalves. **Tipos de pesquisa**. Disponível em: <http://www.faccat.br/download/pdf/posgraduacao/pic_2011/08_tipos_pesquisas_2011.pdf>. Acesso em: 20/08/2013.

LIMA, Ana Lúcia Francisca de. Usos e necessidades de informação dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula. 2013. 47f. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2013.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro/Niterói: Interciência/Intertexto, 2006.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão. O papel da biblioteca universitária brasileira na formação acadêmica do ensino superior: um estudo da biblioteca da Faculdade UNIRON. **Revista Inter.Texto**. Porto Velho/RO. Disponível em:

<<http://www.revistaintertexto.com.br/adm/arquivos/O%20papel%20da%20biblioteca%20universit%C3%A1ria%20brasileira.pdf>>. Acesso em: 08/07/13.

MCCOMBS, Charles F. **O departamento de referência**. 4th. ed. [s.l.], [1965].

MELO, Wolgran Ramon Costa de Souza. **Os usuários da biblioteca José Augusto Dantas – UNIUOL: usos e necessidades informacionais**. 2010. 53f. Trabalho de Conclusão de Curso (Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. **Biblioteca universitária: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro**. 2004. 123f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas/SP, 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192>. Acesso em: 08/07/2013.

SILVA, Divina Aparecida da.; ARAÚJO, Isa Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2008.

SILVA, C. C. M.; CONCEIÇÃO, M. R.; BRAGA, R. C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114f. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/88230/228105.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10/08/2013.

Sistema de informação da UFPB. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/ntiufpb/aplicacao/aplicacao.ufpb>>. Acesso em: 18/08/2013 às 12:35

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Caro usuário

Sou concluinte do curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB e sob a orientação do Prof^a. Ms. Genoveva Batista estou desenvolvendo uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso - TCC, que tem como tema **Nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – BC-UFPB quanto ao Serviço de Referência.**

Ao concordar em colaborar com a pesquisa não é necessário que se identifique e suas informações permanecerão em sigilo.

1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO USUÁRIO

1.1 Sexo:

Masculino ()

Feminino ()

1.2 Idade:

Até 25 anos ()

De 25 à 35 anos ()

Acima de 35 anos ()

1.3 A que categoria de usuário você pertence?

() Estudante da Graduação. Curso _____

() Estudante da Pós-graduação. Curso _____

() Professor. Deptº _____

() Funcionário. Setor _____

() Comunidade externa. Escolaridade _____

2. Qual o motivo da sua visita à biblioteca:

() Pesquisa acadêmica

() Entretenimento/leitura

() Outros: Qual: _____

3. Qual a alternativa que melhor indica a sua frequência na biblioteca?

- ☐ Todos os dias
☐ 2 a 3 vezes na semana
☐ 1 vez por semana
☐ De 15 em 15 dias
☐ 1 vez por mês
☐ Não costuma visitar frequentemente

4. Enumere as 5 principais atividades que você faz quando vem a biblioteca:

- 1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____

5. É de seu conhecimento que a BC tem um Setor de Serviço de Referência (Orientação ao Usuário)?

- ☐ Sim ☐ Não

6. Você já foi ajudado por um profissional do SR?

- ☐ Sim ☐ Não

7. Se sim, teve êxito na ajuda?

- ☐ Sim ☐ Não

8. Numa pontuação de 0 a 5, que nota você daria para o SR da BC-UFPB?

- 0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

9. Com a finalidade de saber se o usuário conhece e utiliza todos os serviços oferecidos pela biblioteca, assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu conhecimento sobre esses serviços:

a) Serviço de Referência (Informação ao usuário)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência | <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo |
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando | <input type="checkbox"/> Não conheço |

b) Empréstimo

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência | <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo |
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando | <input type="checkbox"/> Não conheço |

c) Serviço de renovação eletrônica

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência | <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo |
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando | <input type="checkbox"/> Não conheço |

d) Acesso ao Portal da Capes

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência | <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo |
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando | <input type="checkbox"/> Não conheço |

e) Serviço do COMUT - Comutação Bibliográfica

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência | <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo |
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando | <input type="checkbox"/> Não conheço |

f) Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo com frequência | <input type="checkbox"/> Conheço e não utilizo |
| <input type="checkbox"/> Conheço e utilizo de vez em quando | <input type="checkbox"/> Não conheço |

10. Quanto ao atendimento pelo Bibliotecário de Referência, você considera:

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Médio ☐ Ruim ☐ Desconheço

11. Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SR da BC, enumere 5 itens que você considera:

a) Positivos em relação ao SR

b) Negativos em relação ao SR

12. O que você acha que falta no SR da biblioteca para ser considerado satisfatório para seu usuário?

Obrigada!

ANEXOS



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO N° 31/2009

Aprova o Regimento Interno do Sistema de Biblioteca da UFPB.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, no uso de suas atribuições e tendo em vista a deliberação do plenário, adotada em reunião ordinária realizada em 26 de maio de 2009 (Processo nº 23074. 0007933/09-90),

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno do Sistema de Biblioteca da UFPB.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Conselho Universitário da Universidade Federal da Paraíba, em João Pessoa, 26 de maio de 2009.

Rômulo Soares Polari
Presidente

Anexo da Resolução 31/2009, do Conselho Universitário, que aprova o Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFPB.

CAPÍTULO I

Da Natureza e dos Objetivos.

Art. 1º - O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba - SISTEMOTECA – é um conjunto de Bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, tendo por objetivo a unidade e harmonia das atividades educacionais, científicas tecnológicas e culturais da UFPB, voltadas para a coleta, tratamento, armazenagem, recuperação e disseminação de informações, para o apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão

Art. 2º - O SISTEMOTECA compreende a Biblioteca Central e as Setoriais cujas atividades principais serão:

- I. selecionar e adquirir material documental que interesse ao ensino, a pesquisa e a extensão;
- II. efetuar os registros que permitam assegurar o controle e a avaliação do material documental;
- III. tratar o material documental de acordo com os processos técnicos adotados;
- IV. fazer circular, para fins de disseminação de informações junto ao usuário, as coleções bibliográficas e audiovisuais;
- V. oferecer serviços de documentação e informação para apoio aos programas de ensino de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão.

Art. 3º - O SISTEMOTECA terá as funções de mecanismo alimentador dos planos e programas da Universidade Federal da Paraíba, de maneira a suprir em caráter permanente as atividades de ensino, pesquisa e extensão com as informações necessárias disponíveis. Outrossim, servirá à comunidade paraibana nos seus objetivos relacionados à educação, cultura e pesquisa.

CAPÍTULO II

Da Organização Administrativa

Art. 4º - O SISTEMOTECA será constituído dos órgãos:

- I. Conselho Consultivo

- II. Conselho de Coordenação Executiva
- III. Biblioteca Central
- IV. Bibliotecas Setoriais

§ 1º - As atividades das bibliotecas componentes do sistema admitirão certo grau de descentralização física do acervo, conforme as necessidades, a funcionalidade e os interesses do ensino, pesquisa e extensão da Universidade.

§ 2º - A descentralização aludida no parágrafo anterior será efetivada através do empréstimo especial, que será regulamentado pelo Conselho de Coordenação Executiva, ouvido previamente o Conselho Consultivo.

§ 3º - Na regulamentação do empréstimo especial, o Conselho de Coordenação Executiva levará em consideração de modo particular, os interesses dos grupos de pesquisa em atividade na UFPB.

SEÇÃO I

Do Conselho Consultivo

Art. 5º - O Conselho Consultivo será constituído:

- I. pelo Diretor da Biblioteca Central, na qualidade de presidente;
- II. pelo Diretor Adjunto da Biblioteca Central na qualidade de Vice-Presidente;
- III. pelos Diretores das Bibliotecas Setoriais do interior;
- IV. por um representante docente de cada Centro, indicado pelo respectivo Diretor;
- V. pelo Chefe do Departamento de Ciência da Informação;
- VI. por um representante dos Núcleos de Ensino, Pesquisa e Extensão designado pelo Reitor;
- VII. por um representante do corpo discente designado pelo presidente do DCE.

Art. 6º - Compete ao Conselho Consultivo:

- a) apreciar as diretrizes dos planos de desenvolvimento do SISTEMOTECA, objetivando o atendimento equilibrado dos interesses das macro-unidades do sistema de ensino e pesquisa, face à locação de recursos para essas atividades;
- b) opinar sobre a política geral de aquisição, de acordo com as necessidades de cada setor e as prioridades fixadas pela UFPB;
- c) opinar sobre a distribuição dos recursos destinados à aquisição da documentação Bibliográfica e audiovisual, entre o órgão central e os demais órgãos do SISTEMOTECA;
- d) examinar e sugerir as Modificações à proposta orçamentária do SISTEMOTECA;

- e) apreciar as normas gerais de coordenação das atividades bibliotecárias que possam interessar a mais de um Centro;
- f) examinar e opinar sobre os planos gerais de desenvolvimento dos serviços de biblioteca que abranjam todos os interesses universitários;
- g) servir de elo entre as aspirações dos usuários e às bibliotecas do sistema.

Art. 7º - O Conselho Consultivo reunir-se-á a qualquer tempo quando convocado pelo seu presidente.

SEÇÃO II

Do Conselho de Coordenação Executiva

Art. 8º - O Conselho de Coordenação Executiva será constituído:

- I. pelo Diretor da Biblioteca Central, na qualidade de Presidente;
- II. pelo Diretor Adjunto da Biblioteca Central como seu vice- Presidente;
- III. pelos Diretores das Bibliotecas Setoriais do Campus I, os Diretores das Bibliotecas Setoriais dos demais Campi e dos Diretores de Divisões da Biblioteca Central.

Art. 9º - Compete ao Conselho de Coordenação Executiva.

- a) unificar e harmonizar as ações executivas ocorrentes no âmbito do SISTEMOTECA;
- b) aprovar, implementar e coordenar ações referentes às atividades do SISTEMOTECA, a serem empreendidas por todos os seus órgãos componentes;
- c) aprovar a proposta orçamentária anual do SISTEMOTECA;
- d) estabelecer normas técnicas internas do SISTEMOTECA, por sua iniciativa ou do diretor do órgão central, de forma a assegurar uniformidade operacional no grau requerido e flexibilidade bastante para atender às peculiaridades dos serviços prestados aos usuários de cada Centro;
- e) estabelecer diretrizes para questões administrativas referentes a:
 - 1. Distribuição do espaço dos edifícios das bibliotecas;
 - 2. Designação e supervisão do pessoal;
 - 3. Relações com as editoras, livrarias e entidades que se proponham ao intercâmbio de documentação bibliográfica e audiovisual;
 - 4. Controle e manutenção do patrimônio, inclusive do patrimônio documental;

5. Outros problemas de interesse comum que devam constituir objeto de coordenação entre o órgão central e os demais órgãos do sistema.

Art. 10 – O Conselho de Coordenação executiva reunir-se-á a qualquer tempo, quando convocado pelo seu Presidente.

Art. 11 – As decisões do Conselho de Coordenação Executiva serão:

I. Transmitidas pelo Diretor da Biblioteca Central às Bibliotecas Setoriais, e a todos os usuários, quando se referirem à matéria independente de aprovação do Reitor;

II. Submetidas ao Reitor, quando envolverem questões de competência do Reitor e dos órgãos deliberativos superiores.

SEÇÃO III

Da Biblioteca Central

Art. 12 - A Biblioteca Central, sediada no Campus I, é o órgão responsável pela coordenação geral das atividades do SISTEMOTECA.

Art. 13 – O Sistema de Bibliotecas da UFPB (SISTEMOTECA) será dirigido por um profissional lotado na Biblioteca Central ou no Departamento de Ciência da Informação, com bacharelado em Biblioteconomia e pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, com comprovada experiência técnica profissional, designado pelo Reitor. E como diretor adjunto, um bacharel em Biblioteconomia lotado na Biblioteca Central ou no Departamento de Ciência da Informação, pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, com comprovada experiência técnica profissional, designado pelo Reitor.

§ 1º - O Diretor da Biblioteca Central terá a seu cargo o planejamento, a direção, controle e avaliação do SISTEMOTECA.

§ 2º - O Diretor Adjunto dirigirá os serviços específicos referentes à Biblioteca Central.

Art. 14 – Ao Diretor da Biblioteca Central compete:

a) prestar assessoramento imediato ao Reitor assistindo-o na fixação das diretrizes para implantação e manutenção do SISTEMOTECA.

b) supervisionar a elaboração da proposta orçamentária do SISTEMOTECA.

c) representar o SISTEMOTECA perante os usuários, grupos profissionais, instituições afins e o público em geral.

d) prestar informações ao Reitor e aos órgãos colegiados da UFPB sobre as atividades do SISTEMOTECA.

e) elaborar políticas e projetos de desenvolvimento do SISTEMOTECA.

f) gerenciar os recursos orçamentários referentes a aquisição de material informacional.

g) coordenar e orientar todas as atividades definidas como atribuições do SISTEMOTECA.

Art. 15 – Ao Diretor Adjunto compete:

a) supervisionar os trabalhos específicos da Biblioteca Central;

b) assistir o Diretor da Biblioteca Central no estudo e solução dos assuntos Técnicos e Administrativos;

c) elaborar rotinas de trabalho;

d) auxiliar o Diretor da Biblioteca Central no exame e aprovação da proposta orçamentária;

e) coletar a estatística das bibliotecas setoriais para compor relatório e avaliação das bibliotecas do SISTEMOTECA;

f) substituir o Diretor da Biblioteca Central em suas ausências e impedimentos.

Art. 16 – Ao Diretor de Divisão compete:

O Diretor de Divisão têm as seguintes atribuições, além dos serviços técnicos pertinentes:

a) planejar, dirigir, organizar, coordenar e controlar as atividades da Divisão;

b) apresentar ao Diretor da Biblioteca Central o programa anual de trabalho;

c) apresentar ao Diretor da Biblioteca Central sugestões, planos e programas visando aperfeiçoar, agilizar e otimizar os serviços que lhe são inerentes;

d) encaminhar ao Diretor da Biblioteca Central dados estatísticos e relatórios anuais;

e) colaborar com as demais Divisões no sentido de promover maior integração entre as atividades da Biblioteca com a finalidade de agilizar o processo de recuperação da informação e do documento;

f) zelar pelos bens patrimoniais sob sua responsabilidade.

Art. 17 – Ao chefe de Seção compete:

O chefe de Seção tem as seguintes atribuições, além dos serviços técnicos pertinentes:

a) planejar, implementar e coordenar ações que assegurem o bom funcionamento das Seções sob sua responsabilidade.

b) orientar, coordenar e controlar o pessoal da seção;

c) participar de reuniões convocadas pelo chefe imediato;

d) promover reuniões com o pessoal sob sua direção tendo em vista os interesses da Seção;

e) organizar os dados estatísticos mensais dos serviços e o relatório anual da seção e encaminhá-los ao Diretor de Divisão;

f) propor ao Diretor de Divisão medidas tendentes a melhorar os serviços sob sua chefia;

g) zelar pela segurança dos bens patrimoniais sob sua responsabilidade;

h) cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas pela Biblioteca Central e de pessoal técnico-administrativo, de acordo com a legislação vigente;

i) prever e requisitar os recursos necessários para o desenvolvimento das atividades da Seção;

j) elaborar plano anual de desenvolvimento da Seção que atua.

k) executar outras atividades pertinentes ou que venham a serem delegadas pela autoridade competente.

Art. 18 – A Biblioteca Central contará com o apoio administrativo dos órgãos:

I. Secretaria

II. Contabilidade

III. Gestão em Tecnologia de Informação

IV. Gestão em Marketing Bibliotecário/Informação

Parágrafo Único – Os titulares dos órgãos aludidos no caput do artigo serão designados pelo Reitor, por indicação do Diretor da Biblioteca Central.

Art. 19 – à Secretaria compete:

a) dar apoio à execução das tarefas de administração de pessoal, de material, de patrimônio, contábil-financeira, de arquivo e outras do SISTEMOTECA;

b) manter atualizado o acompanhamento estatístico da Biblioteca Central e das Setoriais;

c) providenciar a aquisição de material permanente exceto material documental;

d) distribuir o material de consumo;

e) organizar e manter o almoxarifado de material de consumo;

- f) supervisionar a conservação e limpeza do prédio e de bens móveis, máquinas, equipamentos móveis e utensílios da Biblioteca Central;
- g) preparar expediente e a correspondência, inclusive digitá-las;
- h) administrar a zeladoria e os serviços de comunicação interna;
- i) efetuar os serviços de reprodução de documentos;
- j) colaborar junto com a Assessoria na elaboração do relatório Anual do SISTEMOTECA;
- k) efetuar os registros referentes ao pessoal da Biblioteca Central e zelar pela observância dos deveres, direitos e vantagens que lhe couberem.

Art. 20 – à Contabilidade compete:

- a) efetuar os registros de serviços;
- b) processar os pagamentos de materiais de serviços;
- c) preparar proposta orçamentária para cada exercício financeiro;
- d) controlar as despesas dentro de cada elemento;
- e) elaborar os balancetes mensais e anuais;
- f) manter contatos sistemáticos com a contabilidade geral da Universidade;
- g) registrar as entradas de suprimento ou andamentos feitos à Biblioteca Central;
- h) registrar o recebimento de multas cobradas aos usuários;
- i) arquivar as cópias de faturas referentes à aquisição de material bibliográfico;
- j) arquivar cópias de comprovantes de pequenas despesas;
- k) registrar os descontos obtidos pela Biblioteca Central na compra do material documental;
- l) registrar os gastos realizados em cada ano conforme os projetos e atividades da Biblioteca Central e as categorias econômicas, como fonte de informação para a elaboração da proposta orçamentária;
- m) calcular os índices que mostram a proporção dos gastos da Biblioteca em relação aos gastos totais da UFPB e os gastos para cada professor e estudante.

Art. 21 – À Gestão em Tecnologia de informação compete:

- a) contribuir no suporte ao planejamento, coordenação, controle e avaliação da automação dos serviços bibliotecários de forma a permitir a ampliação da acessibilidade da informação existente na Biblioteca Central de maneira automatizada.
- b) prover suporte e gerenciamento à informatização da Biblioteca Central.
- c) propor soluções que tenham por objetivo melhorar o controle das rotinas de serviços da Biblioteca Central.

d) efetuar manutenções preventivas/corretivas nos sistemas de banco de dados da Biblioteca.

e) efetuar a instalação de sistemas operacionais nos servidores quando for necessário.

f) efetuar outras atividades pertinentes à Gestão da Tecnologia da Informação aplicada aos serviços bibliotecários.

Art. 22 – À Gestão em Marketing Bibliotecário/Informação compete:

a) elaborar e adotar plano de marketing e endomarketing;

b) criar uma equipe interdisciplinar para realização de pesquisa de marketing/Endomarketing para identificar necessidades e expectativas dos clientes internos e externos;

c) tornar as Bibliotecas do Sistema e os benefícios de seus produtos e serviços conhecidos pelos usuários;

d) tornar os ambientes das Bibliotecas atraentes aos usuários;

e) mostrar aos usuários como usar os produtos e os serviços de informação;

f) manter os usuários, constantemente, bem informado sobre a atuação das Bibliotecas, dos seus produtos e serviços;

g) definir, periodicamente, o comportamento do usuário em relação à busca da informação;

h) identificar a imagem da Biblioteca e mantê-la positiva por meio de ferramentas de comunicação qualitativa /interativa com o usuário;

i) adotar programas de aprendizagem para formação de competências informacionais para os clientes internos e externos;

j) adotar um padrão de qualidade de serviços visando manter e conquistar clientes;

k) criar uma cultura de valorização humana visando a descoberta de novos talentos entre os colaboradores;

l) promover eventos locais para propiciar o compartilhamento de conhecimentos entre talentos humanos em todas as áreas do saber da instituição, em conformidade com a filosofia de marketing cultural;

m) instituir um programa/prêmio de “qualidade e excelência em serviços informacionais” entre as Bibliotecas do Sistema;

Art. 23 - A Diretoria da Biblioteca Central manterá órgão de direção superior com as seguintes denominações:

a) Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC)

- b) Divisão de Processos Técnicos (DPT)
- c) Divisão de Serviços ao Usuário (DSU)

§ 1º - Cada Divisão terá um Diretor designado pelo Reitor, por indicação do Diretor da Biblioteca Central.

§ 2º - Cada Seção terá um chefe designado pelo Diretor da Biblioteca Central, por indicação do Diretor de cada Divisão correspondente.

SUB-SEÇÃO I

Da Divisão de Desenvolvimento das Coleções (DDC)

- I – SEÇÃO DE SELEÇÃO (SSE)
- II – SEÇÃO DE COMPRA (SCO)
- III – SEÇÃO DE INTERCÂMBIO (SIN)

Art. 24 – À Divisão de Desenvolvimento das Coleções através das seções cuja competência abaixo se discrimina e sob a supervisão do seu Chefe caberá executar, especificamente, as seguintes atribuições:

I – SEÇÃO DE SELEÇÃO (SSE)

- a) organizar e manter atualizado o arquivo de catálogos de editores e livreiros e outras informações referentes ao material documental, de sorte a poder recomendar a aquisição seja de interesse para o SISTEMOTECA;
- b) encaminhar sugestões feitas pelos usuários de biblioteca e professores e especialistas para a seleção do material a ser adquirido por compra;
- c) selecionar com base no plano de necessidade de cada biblioteca o material documental a ser adquirido;
- d) avaliar, se necessário com a consulta a especialista, material documental, tendo em vista recomendar sua compra;
- e) receber pedidos, separá-los em fichários próprios, verificando a sua existência nas coleções e prepará-los bibliograficamente a fim de encaminhá-los à Seção de Compra;
- f) colaborar com a Seção de Intercâmbio na seleção de material documental a ser recebido por doação e permuta e na realização de trabalhos de natureza correlata;
- g) executar outras atividades pertinentes à seleção de material documental;

II – SEÇÃO DE COMPRA (SCO)

- a) receber da Seção de seleção os pedidos executando a aquisição através da forma aplicada e de acordo com as disponibilidades orçamentárias;
- b) providenciar licitações, solicitar orçamentos prévios junto às empresas para aquisição de material documental, consumo, expediente e serviços;
- c) efetuar as encomendas, receber, conferir o material documental;
- d) organizar e manter atualizado os registros referentes a encomendas e compras;
- e) encaminhar à Contabilidade os processos para empenho, para o processamento e pagamentos;
- f) providenciar a aquisição por reprodução do material documental esgotado ou cujo original não se possa obter;
- g) executar outras atividades pertinentes à encomenda e compra de material documental esgotado ou cujo original não se possa obter.

III – SEÇÃO DE INTERCÂMBIO (SIN)

- a) organizar e manter atualizado cadastro de órgãos que mantém intercâmbio com o SISTEMOTECA;
- b) manter relações constantes com a Editora Universitária e com outras fontes de publicações oficiais a fim de obtê-las em quantidade suficiente para facilitar um programa adequado de doação e permuta do material impresso;
- c) preparar correspondência relativa ao material documental a ser solicitado recebido enviado por doação e permuta;
- d) efetuar conjuntamente com a Seção de Seleção:
 - o recebimento, a seleção e o encaminhamento para registro do material obtido por doação e permuta;
 - a seleção de doações cuja coleção pela sua importância venha a merecer disposição especial no âmbito físico das bibliotecas do SISTEMOTECA;
 - o exame das doações em face de sua utilização dos programas de ensino da UFPB.
 - estudos e análises dos custos de manutenção de doações de natureza especial considerando os espaços necessários para sua guarda, o interesse pela aquisição de obras pertinentes à matéria e outras características que venham a influenciar aqueles custos.
- e) propor as bases para aceitação e divulgação de doações, procurando interessar os professores, estudantes, antigos alunos, colecionadores particulares e outros, visando o enriquecimento da efetivação de um programa de donativos do SISTEMOTECA;

f) executar outras atividades pertinentes ao Intercâmbio de material documental.

SUB-SEÇÃO II

Da Divisão de Processos Técnicos (DPT)

I - SEÇÃO DE CATALOGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO (SCC)

II – SEÇÃO DE MANUTENÇÃO DO PATRIMONIO DOCUMENTAL (SMD)

Art. 25 – A Divisão de Processos Técnicos, através das seções cujas competências vêm a seguir, caberá executar, sob a supervisão do seu Chefe, as seguintes atribuições:

I - SEÇÃO DE CATALOGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO (SCC)

catalogar, utilizando os meios automatizados, seguindo as normas estabelecidas para o processamento técnico, o material documental recebido da Divisão de Desenvolvimento das Coleções;

a) organizar e manter os catálogos que se fizerem necessários à difusão das coleções e outros de natureza auxiliar;

b) elaborar a catalogação na fonte das teses e dissertações defendidas nesta universidade, bem como de toda a publicação editorial da Editora Universitária/UFPB, em conjunto com as Bibliotecas Setoriais do SISTEMOTECA;

c) organizar o Banco de Dados Bibliográficos e materiais digitais referentes ao acervo da Biblioteca Central;

d) manter as atividades informatizadas atualizadas visando sempre à modernização, à redução dos custos e a melhoria dos serviços;

e) elaborar manuais e códigos que contenham as normas gerais de rotinas específicas do processamento técnico fixando o grau de centralização dos trabalhos de catalogação e do controle técnico perante as bibliotecas setoriais do SISTEMOTECA;

f) prestar suporte técnico as bibliotecas setoriais do SISTEMOTECA;

g) promover estudos e adaptação do sistema de classificação adotado a propor ao órgão competente, quando for o caso, através da direção da Biblioteca Central, a correção de falhas existentes e a extensão do sistema;

h) efetuar a preparação do material documental para inserção nas estantes e arquivos;

- i) encaminhar à Divisão de Serviços ao Usuário o material preparado para consulta e empréstimo;
- j) executar outras atividades pertinentes a catalogação e classificação do material documental.

II – SEÇÃO DE MANUTENÇÃO DO PATRIMONIO DOCUMENTAL (SMD)

- a) organizar e manter os registros de entradas do material documental;
- b) expedir o material documental adquirido às Bibliotecas Setoriais;
- c) supervisionar e manter o depósito de livros e arquivos destinados à guarda do material documental encarregando-se de distribuir no edifício da Biblioteca Central o material recém-catalogado;
- d) efetuar, em colaboração com a Divisão de Serviços ao Usuário, inventários periódicos e anuais a fim de comprovar a existência do material documental;
- e) elaborar planos para conservação, reparação, restauração e encadernação do material documental;
- f) organizar e manter registros e modelos do material bibliográfico já encadernado;
- g) efetuar reparações de pequena montagem do material documental;
- h) promover a desinfecção periódica das coleções, em colaboração com a zeladoria;
- i) manter relações com oficinas de encadernação, de sorte a garantir a continuidade necessária ao SISTEMOTECA;
- j) propor a acompanhar a execução de serviços de conservação e restauração do material documental, especificamente da coleção de obras raras do SISTEMOTECA;
- k) estabelecer normas e procedimentos padrões para uso nas bibliotecas do SISTEMOTECA, especificando material, inscrição, letras e outros detalhes, visando à uniformidade possível das encadernações, pastas, caixas e outros envoltórios e suportes para as coleções;
- l) orientar e fiscalizar a confecção de letreiros e sinais para orientação dos usuários;
- m) implantar as coleções em depósitos nos Centros ou Núcleos de Pesquisa, realizando seu controle periodicamente;
- n) executar outras atividades pertinentes à manutenção do patrimônio documental do SISTEMOTECA;

SUB-SEÇÃO III

Da Divisão de Serviços ao Usuário (DSU)

- I – SEÇÃO DE REFERÊNCIA (SRE)
- II – SEÇÃO DE CIRCULAÇÃO (SCI)
- III – SEÇÃO DE PERIÓDICOS (SPE)
- IV – SEÇÃO DE COLEÇÕES ESPECIAIS (SCE)
- V – SEÇÃO DE MULTIMEIOS (SMU)
- VI – SEÇÃO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (SID)
- VII – SEÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DA LEITURA (SDL)
- VIII - SEÇÃO DE INCLUSÃO PARA USUÁRIOS COM NECESSIDADES

ESPECIAIS (SIUNE)

Art. 26 – À Divisão de Serviços ao Usuário, através das seções cujas competências vêm a seguir, e sob a supervisão de seu Chefe, caberá executar, as seguintes atribuições:

I – SEÇÃO DE REFERÊNCIA – SRE

- a) auxiliar os leitores na aquisição do conhecimento dos métodos mais efetivos de utilização do material existente na BIBLIOTECA CENTRAL servindo de parâmetro para o SISTEMOTECA dos serviços que estas põem à sua disposição, ajudando-os a conhecer, outrossim, o alcance e caráter das bibliotecas;
- b) elaborar normas gerais e rotinas específicas para execução do serviço de referência;
- c) colaborar com a Seção de Seleção e com a Seção de Intercâmbio na seleção do material a ser adquirido por compra, permuta ou doação, especificamente em relação às obras de referência;
- d) manter atualizadas as coleções de referência;
- e) promover a publicidade das coleções e dos serviços prestados pela BIBLIOTECA CENTRAL e SISTEMOTECA;
- f) programar e organizar exposições, audições e conferência;
- g) fornecer informações solicitadas pessoalmente, por telefone ou por correspondência;
- h) localizar documentos solicitados;
- i) coletar estatísticas organizadas pelas SEÇÕES e em colaboração com a Assessoria, elaborar a estatística geral;
- j) executar outras atividades pertinentes a serviços de referência.

II – SEÇÃO DE CIRCULAÇÃO - SCI

a) elaborar e propor normas ao empréstimo individual e interpretá-las tendo em vista sua aplicação;

b) receber o material documental encaminhado pela Divisão de Processos Técnicos e colocá-los nas estantes;

c) organizar e manter empréstimos do material documental;

d) manter a ordem nas salas de consulta e leitura;

e) efetuar os serviços de reserva do material documental;

f) fazer a cobrança do material documental emprestado não recebido no prazo devido;

g) propor e aplicar, uma vez aprovado, o sistema de multas pela devolução atrasada do material documental efetuar a cobrança aos responsáveis de importância referente ao material extraviado;

h) organizar e manter atualizado o cadastro de leitores;

i) supervisionar os procedimentos de guarda e devolução de objetos na portaria;

j) efetuar o controle de entrada e saída de pessoas na Biblioteca Central;

k) executar a reposição nas estantes do material documental devolvido;

l) gerenciar a coleção de reserva com suas peculiaridades;

m) elaborar e aplicar treinamento sobre a ordem de classificação do acervo de acordo com o sistema de classificação adotado;

n) manter o acervo organizado realizando leitura de estante com periodicidade;

o) executar outras atividades pertinentes à circulação.

III – SEÇÃO DE PERIÓDICOS - SPE

a) registrar os fascículos e volumes dos periódicos recebidos pela Biblioteca Central, por compra, doação ou permuta, e elaborar normas para esses registros pelas demais bibliotecas do SISTEMOTECA, fiscalizando a sua aplicação;

b) indicar à Seção de Seleção os periódicos cujas assinaturas se fazem necessárias, ou dos títulos cujas assinaturas devem ser suspensas;

c) fazer listas de falhas de coleções e encaminhá-las às Seções de Seleção e Intercâmbio;

d) organizar e manter o catálogo coletivo de periódicos do Estado da Paraíba;

e) indicar o material a ser encadernado;

f) Indexar o material bibliográfico constante em sua coleção;

g) orientar o usuário no uso das bases de dados do portal de periódicos capes de da própria coleção;

- h) encaminhar a chefe de Divisão de Serviços aos Usuários propostas e projetos que visem á melhoria da estrutura da Seção e dos Serviços;
- i) organizar e manter atualizadas bases de dados e fichários de sua coleção;
- j) atualizar dados para o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN);
- k) realizar estatística de uso da coleção e serviços da Seção;
- l) Elaborar políticas de gestão para o desenvolvimento da Seção de Periódicos.
- m) executar outras atividades pertinentes a periódicos;

IV – SEÇÃO DE COLEÇÕES ESPECIAIS - SCE

- a) classificar e catalogar as obras raras da UFPB;
- b) fazer exposições juntamente com a Seção de Referência, de obras raras;
- c) organizar e manter atualizadas coleções de documentos referentes ao Estado da Paraíba e à região nordestina, procedendo ao levantamento da bibliografia retrospectiva paraibana e mantendo atualizada a bibliografia corrente;
- d) organizar e manter atualizados as coleções impressas que pela sua natureza, devam ser localizadas na seção, tais como, teses, folhetos, catálogos etc.
- e) realizar estatística de uso da coleção e serviços da Seção;
- f) executar outras atividades pertinentes às coleções especiais.

V – SEÇÃO DE MULTIMEIOS - SMU

- a) catalogar e classificar o acervo do material incluindo, fitas discos, diapositivos, filmes, microfilmes, mapas, partituras, gravuras, reproduções de artes e outros materiais de natureza similar;
- b) centralizar a guarda de equipamentos audiovisuais pertencente a Biblioteca Central e controlar sua utilização;
- c) atender aos usuários nas suas requisições para utilização dos equipamentos e coleções de material audiovisual;
- d) registrar os atendimentos para fins de acompanhamento das atividades das bibliotecas;
- e) realizar estatística referente ao uso da coleção e serviços da Seção;
- f) responsabilizar-se pela manutenção das coleções;
- g) executar outras atividades pertinentes a audiovisuais;
- h) produzir, em conjunto com outros setores da Universidade, coleções audiovisuais de interesse dos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB.

VI – SEÇÃO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO - SID

- a) tomar conhecimento das normas técnicas internacionais e nacionais sobre documentação esclarecendo sua aplicação;
- b) acompanhar as modificações introduzidas nas normas referidas no item anterior, de sorte a manter estas obras de forma atualizada;
- c) atender os usuários do SISTEMOTECA, diretamente ou por intermédio de qualquer de suas atividades, orientando-os na elaboração de estrutura de trabalhos acadêmicos, livros, periódicos e demais documentos;
- d) normalizar as publicações editadas pela UFPB;
- e) reunir e divulgar informações provenientes de recursos bibliográficos de outras bibliotecas nacionais e estrangeiras;
- f) efetuar pesquisas bibliográficas visando auxiliar os usuários do SISTEMOTECA na localização de literatura especializada sobre temas claramente definidos;
- g) manter e atualizar dados da coleção de periódicos de saúde no catálogo SECS/BIREME;
- h) indexar e atualizar documentos nas bases de dados;
- i) executar atividades pertinentes à disseminação de informações.

VII – SEÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DA LEITURA (SDL)

- a) promover o incentivo ao hábito da leitura para a população de crianças e adolescentes;
- b) orientar o usuário nas atividades de pesquisa escolar;
- c) cadastrar o sócio do clube do livro;
- d) elaborar calendário de atividades para o bolsista na escola credenciada ao projeto;
- e) receber e selecionar o material bibliográfico por doação;
- f) processar tecnicamente o material bibliográfico;
- g) selecionar e indexar artigos de jornais na hemeroteca;
- h) elaborar estatística do uso da coleção e serviços da Seção;
- i) manter o acervo organizado realizando a leitura de estante segundo o sistema de classificação adotado pela BIBLIOTECA CENTRAL;
- j) indexar o acervo no software adotado pela BIBLIOTECA CENTRAL;
- k) promover intercâmbio da Seção (SDL), junto às escolas associada ao projeto;
- l) desenvolver serviços de extensão para criação de salas de leitura;

m) elaborar relatório para avaliação da PRAC/COEX e BIBLIOTECA CENTRAL dos resultados das atividades desenvolvidas na Seção;

n) executar outras atividades pertinentes às coleções especiais.

VIII – SEÇÃO DE INCLUSÃO PARA USUÁRIOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS - SIUNE

a) elaborar projetos e propostas de desenvolvimento da Seção visando à comunidade de deficiência visual;

b) efetuar empréstimo do acervo bibliográfico da coleção disponível na Seção Espaço Braille;

c) manter contato e com instituições voltadas ao apoio ao deficiente visual;

d) gravar livros e periódicos e textos das necessidades imediatas do portador de deficiência visual;

e) orientação ao usuário do trabalho realizado na Seção;

f) Atendimento e/ou aconselhamento nas residências das pessoas com deficiência visual;

g) elaborar cursos de Técnica de Braille, cursos de dicção, fórum de debate etc.;

h) processamento do material documental em negrito e em Braille;

i) executar outras atividades pertinentes à coleção em Braille.

Art. 27 – A Diretoria da Biblioteca Central poderá manter assessorias técnicas destinadas a:

a) elaborar planos, programas e orçamentos do SISTEMOTECA;

b) colaborar na formulação e atualização dos fluxos de informações internas do SISTEMOTECA;

c) manter contatos, em nome da direção da Biblioteca Central, a fim de debater e esclarecer questões referentes ao funcionamento desta e das setoriais;

d) acompanhar as atividades dos órgãos componentes do SISTEMOTECA, analisando e interpretando as estatísticas mensais do movimento das bibliotecas;

e) estabelecer plano de capacitação/educação permanente do pessoal lotado nas Bibliotecas do Sistema.

SEÇÃO IV

Dos direitos e deveres dos usuários

Art. 28 - São direitos dos usuários:

- I. livre acesso ao acervo;
- II. utilizar seu próprio material bibliográfico nas dependências da Biblioteca Central;
- III. empréstimo domiciliar do acervo geral nas condições deste instrumento, para estudantes regularmente matriculados, professores e funcionários ativos e inativos, todos pertencentes à UFPB;
- IV. acesso aos serviços oferecidos pela Biblioteca respeitando suas regras de usabilidade.
- V. deixar sobre as mesas o material utilizado nas consultas, não o colocando nas estantes;

Art. 29 - São deveres dos usuários:

- I. fazer cadastro no SISTEMOTECA em uma única matrícula institucional (CPF) de acordo com sua categoria (professor, servidor ou estudante de graduação e pós-graduação da UFPB), observados os prazos de validade, descritos nas *Disposições internas da Biblioteca*;
- II. na ocasião do empréstimo apresentar documento de identificação de caráter legal com foto, após cadastro de usuário na Biblioteca Central,
- III. deixar sobre as mesas o material utilizado na consulta não colocando nas estantes;
- IV. manter silêncio;
- V. não comer, beber, fumar, utilizar o telefone celular, realizar reuniões de caráter estranho às finalidades da biblioteca;
- VI. respeitar os funcionários;
- VII. utilizar o guarda-volumes para deixar pastas, bolsas, sacolas enquanto estiver no âmbito da biblioteca;
- VIII. observar rigorosamente a data de devolução do material emprestado;
- IX. pagar a multa estabelecida no caso de devolução em data e hora posterior à determinação do material emprestado;
- X. notificar imediatamente a biblioteca em caso de perda, extravio ou dano do material;
- XI. no caso de extravio, rasuras, anotações ou outros danos no material usado, indenizar a biblioteca com o pagamento de multa, se for o caso e /ou exemplar idêntico;
- XII. apresentar à saída da biblioteca todo material que levar consigo, submetendo-o a revista;

XIII. devolver à biblioteca o material em seu poder quando do desligamento da UFPB;

XIV. atender ao pedido de devolução do material emprestado, quando solicitado pela biblioteca, em casos especiais, mesmo antes de terminar o prazo regulamentar do empréstimo;

XV. comunicar à Seção de Circulação mudança de endereço, telefone ou correio eletrônico;

XVI. identificar-se, a pedido do servidor da Biblioteca, inclusive quando se tratar de fins disciplinares;

XVII. acatar as recomendações dos servidores da Biblioteca, no que tange ao uso de seus serviços;

XVIII. na impossibilidade de acesso à renovação *on-line* o usuário deverá fazer a renovação no balcão de empréstimo da Biblioteca Central da UFPB, mediante apresentação do material emprestado;

XIX. é de responsabilidade do usuário o controle da disponibilidade do material reservado, que poderá monitorar a situação do mesmo consultando a *home page* da biblioteca no item Acesso ao Usuário;

XX. os usuários que sofrerem qualquer uma das penalidades descritas no Capítulo VII terão os serviços de empréstimo e renovação bloqueados, até efetiva regularização de sua situação;

XXI. evitar ruídos, que comprometam a concentração do outro.

§ 1º O usuário não deve deixar objetos de valor no guarda-volumes ou no local de pesquisa, pois a Biblioteca não se responsabiliza pelo extravio da bolsa e/ou da chave, ou de objetos pessoais.

§ 2º A Biblioteca será reembolsada do valor da bolsa do guarda volumes e/ou da chave das salas de estudo extraviadas, conforme o previsto nas *Disposições Internas da Biblioteca*;

§ 3º Em caso de extravio da bolsa e/ou da chave, o material só poderá ser retirado mediante pagamento da taxa e identificação do usuário, por meio de documento;

§ 4º A senha do usuário é de uso único, exclusivos e intransferíveis, sendo a guarda de sigilo inteira responsabilidade deste.

Parágrafo único. A inadimplência de qualquer das obrigações acima faculta a Direção da Biblioteca a suspensão dos direitos de empréstimo do acervo.

Art. 30 - Em caso de extravios, danos dos materiais, descumprimento dos prazos estabelecidos pela biblioteca ou das obrigações do Art. 26, fica previsto a aplicação das seguintes multas:

I. Aos usuários em atraso, na devolução dos materiais da Biblioteca, será cobrado multa por material e por dia/hora de atraso, os usuários estão sujeitos a cobrança de multas por atraso no empréstimo domiciliar, empréstimo especial.

II. Em caso de dano causado nos materiais da Biblioteca, serão aplicadas multas de acordo com o tipo de intervenção necessária (restauro externo: encadernação; lombada – costura; restauro por página, rasgo, cortes, etc.; interferência com lápis, caneta, líquidos e outras sujidades; substituição de componentes) ou substituição total do material por outro de referencia igual.

SEÇÃO V

Das Bibliotecas Setoriais

Art. 31 – São consideradas Bibliotecas Setoriais as bibliotecas situadas nos Centros do Campus I e dos demais Campi, assim localizadas:

Campus I:

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (BS/CCSA)

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (BS/CCHLA)

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (BS/CCEN)

Biblioteca Setorial do Centro Ciências da Saúde (BS/CCS)

Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas (BS/CCJ)

Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BS/CE)

Biblioteca Setorial do Centro de Tecnologia (BS/CT)

Biblioteca Setorial do Núcleo de Documento e Informação Histórica Regional

(BS/NDHIR)

Biblioteca Setorial do Hospital Universitário (BS/HU)

Biblioteca Setorial de Direitos Humanos

I. Campus II – Areia (BSA)

II. Campus III – Bananeiras (BSB)

III. Campus IV – Litoral Norte (BS/LN)

Art. 32 – As Bibliotecas Setoriais do Campus I, localizadas nos Centros, bem como as dos demais Campi estarão subordinadas ao SISTEMOTECA.

Parágrafo único. A subordinação técnica compreende: padrões bibliotecários, políticas de automação, treinamento e atualização de recursos humanos.

Art. 33 - Será responsabilidade técnica do SISTEMOTECA os recursos humanos: Bibliotecários e Técnicos em Biblioteconomia.

Art. 34 - As Bibliotecas Setoriais do Campus localizadas nos Centros, bem como nos demais Campi estarão subordinadas administrativamente à direção do Centro ou do Campus.

Parágrafo único. A subordinação administrativa compreende: manutenção do espaço físico, mobiliários e equipamentos, disponibilização de material permanente, de consumo, obras e serviços.

Art. 35 – Os Diretores das Bibliotecas Setoriais serão Bacharéis em Biblioteconomia, designados pela Direção do SISTEMOTECA e lotados na Biblioteca Central, com exceção dos Diretores das Bibliotecas Setoriais dos demais Campi cujas lotações serão no Centro.

Art. 36 – As Pró-reitorias dos Campi e os Centros darão apoio à capacitação e atualização dos profissionais das respectivas Bibliotecas.

Art. 37 – As Coordenações das Bibliotecas Setoriais manterão quando necessário, como órgãos auxiliares, Divisões com as mesmas denominações e competência das divisões da Biblioteca Central. Cujos titulares serão designados pela Coordenação da Biblioteca Setorial.

Parágrafo Único – O Conselho de Coordenação Executiva analisará os pedidos de implantação das Divisões Auxiliares, autorizando-as quando achar conveniente.

Art. 38 - Será considerada uma Biblioteca Setorial quando esta atender o padrão mínimo de estrutura e funcionamento determinado pelo SISTEMOTECA.

Art. 39 – Cada Biblioteca Setorial poderá contar, quando necessário com o apoio de uma secretaria com mesmas atribuições da secretaria da Biblioteca Central, cujo titular será designado pelo Pró-Reitor ou diretor de Centro, ouvido o Diretor da Biblioteca Setorial.

Art. 40 – Compete às Bibliotecas Setoriais, Sob a supervisão dos seus respectivos Diretores:

a) exercer a função gerencial através do desenvolvimento das funções de: planejar, organizar, coordenar, controlar e avaliar as ações da Biblioteca Setorial em observância as diretrizes do SISTEMOTECA.

b) exercer atividades executivas dos processos técnicos em observância as diretrizes e normas oriundas do SISTEMOTECA;

c) efetuar o atendimento ao público nas suas respectivas sedes;

d) realizar atividades de seleção e outras complementares no tocante à aquisição de material documental conforme as orientações do SISTEMOTECA;

e) supervisionar e manter o empréstimo especial no âmbito de suas respectivas jurisdições;

f) sugerir modificações no funcionamento do SISTEMOTECA.

CAPÍTULO IV

Dos recursos do SISTEMOTECA

Os recursos financeiros para SISTEMOTECA, na forma da legislação vigente, poderão ser oriundos de:

- I. dotação orçamentária;
- II. rendas próprias.

Art. 41 – Caberá, igualmente, à Biblioteca Central dar o apoio técnico e administrativo aos órgãos competentes da Reitoria no que se refere à seleção e capacitação dos recursos humanos necessários ao funcionamento do Sistema.

Art. 42 – As Bibliotecas do Sistema servirão de laboratório e espaço para estágio curricular do Curso de Ciência da Informação ao alocar, exclusivamente, os estudantes de Ciência da Informação nos seus trabalhos, na categoria de bolsistas e estagiários. A Biblioteca Central deverá, inclusive, manter seu funcionamento integral (todos os setores) durante o horário noturno, correspondente ao funcionamento do Curso de Ciência da Informação na UFPB.

Art. 43 – Os Materiais Documentais do SISTEMOTECA incluirão: livros, periódicos, folhetos, jornais, mapas, cartas, seriados, manuscritos, fotocópias, discos, partituras, microfilmes, microfichas, reprodução de arte, gravuras, filmes, diafilmes e outros materiais de natureza similar.

Art. 44 – A Biblioteca Central será a única unidade da UFPB que disporá de dotações orçamentárias para aquisição de material documental e assinatura de periódicos.

Parágrafo Único – A Biblioteca Central fará a distribuição entre as Bibliotecas Setoriais, da dotação orçamentária recebida, em função do plano de necessidades de aquisição do material documental, apresentado por cada uma das bibliotecas.

Art. 45 – A Biblioteca Central e as Setoriais serão as depositárias dos materiais documentais na UFPB, não importando a sua localização ou forma de incorporação patrimonial.

§ 1º - O material documental recebido ou produzido de qualquer forma pelos Centros e outros órgãos será remetido ao SISTEMOTECA para processamento usual.

§ 2º - Todos os recursos documentais da UFPB, serão adquiridos ou incorporados ao patrimônio pela Biblioteca Central e bibliotecas setoriais.

Art. 46 – A Biblioteca Central terá seu funcionamento pautado em recursos financeiros constantes do orçamento da UFPB do qual será uma das unidades orçamentária, devendo apresentar, anualmente, a proposta de orçamento para o ano seguinte, em data fixada de acordo com as normas vigentes na UFPB.

Art. 47 – A Contabilidade da Biblioteca Central manterá o controle do orçamento do SISTEMOTECA fazendo os registros necessários dos gastos efetuados pelas Bibliotecas Setoriais e Divisões de acordo com os projetos, atividades e as categorias econômicas indicadas no orçamento.

CAPÍTULO V

Das Disposições Finais

Art. 48 – O Reitor, quando for o caso, e o Diretor do SISTEMOTECA, baixarão as normas de caráter operacional ao funcionamento do SISTEMOTECA, visando o pleno atendimento dos objetivos para estes fixados.

Art. 49 – Durante o período de implantação do SISTEMOTECA serão realizados levantamentos e análises, complementados por constante avaliação crítica a ser feita com a participação dos seus órgãos componentes, de forma a assegurar revisões sistemáticas no funcionamento do Sistema, a partir da própria experiência de implantação e com base na integração de objetivos daqueles órgãos.

Art. 50 – Este Regulamento entrará em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.